

**Apoyo social mediado por las nuevas tecnologías, como alternativa de convivencia en
estudiantes universitarios.**

Clara Isabel Charris Pertúz



**Universidad de la Costa CUC
Facultad de Humanidades
Maestría en Educación
Barranquilla
2015**

**Apoyo social mediado por las nuevas tecnologías, como alternativa de convivencia en
estudiantes universitarios**

Clara Isabel Charris Pertúz

Trabajo de grado para optar el título de Magister en Educación

Mg. José Eduardo Lozano

Asesor

Universidad de la Costa CUC

Facultad de Humanidades

Maestría en Educación

Barranquilla

2015

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Barranquilla, Marzo de 2015

Dedicatorias

A mis hijos Ligia Isabel y Alejandro David porque han sido pieza clave en este proceso con su apoyo y comprensión. Ellos son mi motivación diaria para seguir escalando peldaños.

A mis ángeles Steban y Sebastián quienes con sus sonrisas iluminan mis días.

Y a ti, mi ángel del cielo quien con su partida me dio la fortaleza para conquistar día a día todos mis sueños... siempre en mi mente y corazón.

Clara Isabel Charris Pertúz

Agradecimientos

Los agradecimientos:

En Primer lugar a Dios, por estar allí en cada paso dado, por fortalecerme e iluminar mi mente. Por haber puesto en el camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, investigación, desarrollo e implementación de esta tesis.

A José Lozano nuestro tutor, al profe Reynaldo Rico y a la seño Janet Sáker, sin su apoyo, motivación, empeño, resistencia, sabiduría, amabilidad, paciencia esto no hubiera sido posible... Gracias por ayudar siempre a que las sesiones fueran además de productivas, por encima de todo un encuentro humano especial al que merecía la pena volver.

Gracias también a la familia y amigos por haberme dado apoyo social a lo largo de este proceso.

A la Universidad de la Costa, por su empeño y dedicación hacia la cualificación docente.

A todos los participantes que contestaron los cuestionarios, colaboradores anónimos que regalaron una parte de su tiempo para ayudarme a estar escribiendo hoy esto.

Resumen

El objetivo de este estudio es describir la función que desempeñan las nuevas tecnologías en el apoyo social percibido como alternativa convivencial de los estudiantes universitarios. El diseño metodológico se fundamentó en una investigación cuantitativa no experimental de tipo descriptivo- transversal. Se empleó como instrumento de recogida de datos un cuestionario conformado por tres dimensiones relacionadas con las variables de estudio, apoyados en el cuestionario de apoyo social MOS. El estudio fue realizado en una muestra de 150 estudiantes de las facultades de Ingeniería y de Psicología de la Universidad de la Costa. De acuerdo con ésta investigación, la encuesta nos evidencia que los medios móviles toman cada vez mayor relevancia en el diario vivir de los estudiantes universitarios.

Al mismo tiempo, estos resultados muestran la necesidad que presentan los universitarios de recibir apoyo social emocional e informacional no sólo de forma presencial sino también por medio de los dispositivos móviles a través de sus aplicaciones siendo las más preferidas Facebook, WhatsApp y mensajes de texto.

Palabras Clave: Apoyo Social, Nuevas tecnologías y Convivencia.

Abstract

The aim of this study is to describe the role of new technologies in the social support perceived as convivial alternative college students. The methodology was based on a non-experimental quantitative research descriptive-cross type. It was used as an instrument of data collection questionnaire consists of three dimensions related to the study variables, supported by the MOS social support questionnaire. The study was conducted on a sample of 150 students from the faculties of Engineering and Psychology at the University of the Coast.

According to this research, we survey evidence that mobile media take increasing relevance in the daily lives of college students. At the same time, these results show the need to present the University for emotional and informational social support not only in person but also via mobile devices through its applications being most preferred Facebook, WhatsApp and text messages.

Keywords: Social Support, New technologies and Coexistence.

Lista de Figuras

	Pág.
Fig. 1. Modelo de B.S	38
Fig. 2. Modelos de Barrera.....	39
Fig. 3. Modelo de Cohen centrado en el estrés (Fuente: Cohen 1988: 127)	41
Fig. 4. Dimensiones del apoyo social (Tomado de Tardy, 1985.....	42

Lista de Gráficas

	Pág.
Gráfica No. 1. Uso de dispositivos en la vida diaria.....	75
Gráfica No. 2. ¿Los dispositivos son imprescindibles para su vida?	76
Gráfica No. 3. Dispositivos electrónicos utilizados en la vida diaria	77
Gráfica No. 4. Para qué se utilizan los dispositivos.....	78
Gráfica No. 5. Aplicaciones empleadas con frecuencia.....	80
Gráfica No. 6. Disponibilidad de las ayudas.....	82
Gráfica No. 7. Medios de búsqueda de ayuda.....	83

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Perspectivas de análisis del apoyo social.....	37
Tabla 2. Instrumentos de evaluación del apoyo social (Tomado Terol et al., 2004)	45
Tabla 3. Dimensiones de la convivencia (Tomado Giménez, 2005).	60
Tabla 4. Edad	68
Tabla 5. Género	68
Tabla 6. Estado civil.....	69
Tabla 7. Estrato	69
Tabla 8. Ocupación	69
Tabla 9. Operacionalización de la variable Apoyo Social	70
Tabla 10. Operacionalización de la variable Nuevas Tecnologías	71
Tabla 11. Operacionalización de la variable Convivencia.....	72
Tabla 12. Uso de dispositivos en la vida diaria.....	75
Tabla 13. ¿Los dispositivos son imprescindibles para su vida?.....	76
Tabla 14. Dispositivos electrónicos utilizados en la vida diaria	77
Tabla 15. Para qué se utilizan los dispositivos.....	78
Tabla 16. Aplicaciones empleadas con frecuencia	79
Tabla 17. Disponibilidad de las ayudas.....	81
Tabla 18. Medios de búsqueda de ayuda	83

Contenido

	Pág.
1. Introducción	13
2. Planteamiento del problema.....	16
3. Objetivos	19
3.1 Objetivo General	19
3.2 Objetivos Específicos	19
4. Justificación.....	20
5. Delimitación.....	23
6. Estado del arte	24
6.1 Antecedentes Internacionales	25
6.2 Antecedentes Nacionales.....	28
6.3 Antecedentes regionales y locales	30
7. Marco teórico	32
7.1 Apoyo Social	32
7.1.1 <i>Definición</i>	33
7.1.2 <i>Perspectivas del apoyo social</i>	36
7.1.3 <i>Modelos de Apoyo</i>	38
7.1.4 <i>Evaluación del Apoyo Social</i>	42
7.2 Nuevas Tecnologías	47
7.2.1 <i>Generalidades</i>	47
7.2.2 <i>Definición:</i>	48
7.2.3 <i>Los jóvenes y las nuevas tecnologías</i>	50
7.2.4 <i>El apoyo social y las nuevas tecnologías</i>	53
7.3 Convivencia.....	58
7.3.1 <i>Definición</i>	58
7.3.2 <i>Tipos de convivencia</i>	60
7.3.3 <i>Convivencia social.</i>	61
8. Metodología	67
8.1 Diseño de investigación.....	67

8.2 Material y Método.....	68
8.2.1 <i>Muestra</i>	68
8.2.2 <i>Operacionalización de variables</i>	69
8.2.3 Instrumento.....	72
8.2.4 <i>Procedimiento</i>	73
8.2.5 <i>Análisis de Resultados</i>	74
9. Conclusiones	87
10. Bibliografía	89

1. Introducción

El ser humano ha ido evolucionando a lo largo de la historia, y con ello todo lo que nos rodea, día a día ha realizado nuevos inventos los cuales hacen que nuestra vida esté llena de cambios constantes siendo la tecnología una de las grandes innovaciones realizadas en los últimos años. Así mismo, en la época actual, asistimos a un nuevo paradigma de comunicación, las relaciones interpersonales se desarrollan en un nuevo entorno: el digital y la creación de plataformas digitales han maximizado los impactos comunicativos. Por otra parte, las redes sociales han transformado las formas de comunicación interpersonales y los hábitos de consumo.

Dicho de otra manera, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), entre las que cabe destacar Internet, están teniendo un impacto acelerado en la vida cotidiana lo que puede evidenciarse por su uso cada vez más frecuente en las relaciones sociales, en la provisión de información y en el fácil acceso a servicios públicos, sociales y culturales (Castells, 1997, 2001).

Vale destacar, que los diferentes adelantos tecnológicos como la radio, el teléfono o la televisión y el internet, entre otros han ido estableciendo pautas significativas en nuestras vidas. Sin embargo, los antecedentes históricos nos demuestran que debemos ser precavidos a la hora de someternos a las grandes revoluciones: “Para quienes pretendemos prever el impacto de Internet sobre las relaciones sociales, la sorprendente serie de malas predicciones acerca de las consecuencias sociales del teléfono constituye una buenísima lección” (Putnam, 2002, p. 221).

Gracias a que las nuevas tecnologías forman parte del diario vivir, es pertinente indagar cómo estas pueden influir en el bienestar de los estudiantes universitarios centrándonos en las relaciones sociales que se establecen a través de los diferentes dispositivos tecnológicos como posibles fuentes de apoyo. En otras palabras, el tipo de provisión: emocional, informativa o material, que están dando o recibiendo cuando establecen relaciones a través de los diferentes dispositivos móviles que tienen al alcance.

La información analizada procede de un proyecto de investigación de temática más amplia titulado “Apoyo social mediado por las nuevas tecnologías, como alternativa de convivencia en estudiantes universitarios” y desarrollado por un grupo de investigadoras de

la Universidad de la Costa, con la que se pretende describir el uso que los universitarios hacen de las nuevas tecnologías para interrelacionarse, así como el impacto que éstas tienen en sus vidas cotidianas. Para ello, se optó por la realización de una encuesta individual apoyado en el Cuestionario de Apoyo Social (MOS; Sherbourne y Stewart, 1991). En tales entrevistas, prestamos especial atención a la descripción del apoyo social percibido en el uso de las nuevas tecnologías.

El apoyo social se ha consolidado como un factor fundamental en el bienestar psicológico (Herrero et al., 2004), y se hace necesario investigar las relaciones sociales online como fuentes para la percepción de apoyo social.

El apoyo social debe ser visto como un proceso complejo que implica una interacción entre las estructuras y relaciones sociales, así como también los atributos personales (Heller y Swindle, 1983). Son muchas las concepciones que surgen en torno al apoyo social, puede entenderse como la confianza de la disponibilidad del apoyo social en caso de ser requerido (Barrón, 1996); como moderador de estrés (Lazarus, 1986), y como variable relevante en situaciones de salud favoreciendo la adecuación del sujeto, de su familia, además del ámbito escolar y social (Aranda, 2002).

Gottlieb (1983), entiende el apoyo social como la ayuda tangible dada o recibida produciendo efectos en las emociones o conductas en quien lo recibe. Por su parte, Lin N. D., (1986), dimensiona el apoyo social como las ayudas o provisiones instrumentales recibidas por los familiares, amigos, comunidad y redes sociales.

Schaefer, Coyne & Lazarus (1981), establecen que desde la perspectiva funcional existen tres tipos de apoyo social: emocional basado en el sentimiento, la confianza y la intimidad personal; tangible o material que es la ayuda directa y el informacional referente a la provisión de consejo para ayudar al otro a resolver sus problemas. Cuando una persona recibe apoyo social de quienes lo rodean, está abierta a las soluciones que éstos le proporcionan para dar solución al problema, al mismo tiempo que disminuye la importancia de la situación.

2. Planteamiento del problema.

“Dios ha creado al hombre como un animal sociable, con la inclinación y bajo la necesidad de convivir con los seres de su propia especie, y le ha dotado, además, de lenguaje, para que sea el gran instrumento y lazo común de la sociedad” (John Locke).

El ser humano no es un ser individual, desde que nace se encuentra inmerso en un medio social donde necesita convivir y coexistir con el otro. Al respecto Shumaker S & Brownell A (1984) reafirman a través de su concepción de apoyo social la necesidad que tiene el hombre de interactuar con otros sujetos pues a través de ese intercambio se incrementa el bienestar del otro.

Es menester en la vida cotidiana del hombre comunicarse y relacionarse con los demás y de esta forma expresar sus pensamientos, emociones, dar y obtener información, acciones imprescindibles y propias a la esencia del ser humano, que lo llevan a socializar su conocimiento a través de la cultura, es decir a través de todo lo que hace (Cornejo M & Tapia M, 2011). Así mismo señalan que las relaciones entre los seres humanos hoy día tienen un nuevo espacio como consecuencia del auge del internet y la telefonía celular, permitiéndole experimentar nuevas formas de comunicarse, informarse, entretenerse y relacionarse más avanzadas que las tradicionales.

Actualmente la comunicación entre dos personas es el fruto de los distintos métodos de expresión implementados durante siglos. Aguilar (2004) manifiesta que hace 150 años, y en las dos últimas décadas especialmente, se ha convertido en un gran desafío de nuestra sociedad encontrar la forma de comunicar y transmitir información en la menor brevedad de tiempo.

Al respecto Alonso (2005) señala que en estos tiempos la interacción persona a persona en un contacto directo ha sido reemplazada mediante la comunicación interactiva que proporcionan los nuevos medios como: correo electrónico, chat, foros, mensajes de texto, etc.

Como resultado de esta interacción en palabras de Alemañy, C. (2009), surgen las redes sociales como un espacio de intercambio entre grupos de personas donde se reafirman o se crean relaciones que comparten las mismas necesidades y cuyo único fin es lograr el bienestar.

Caldevilla, D. (2010) declara que las redes sociales han modificado las relaciones de la sociedad clásica dando un gran vuelco al uso del tiempo libre dejando de lado las actividades cotidianas por buscar a través del internet la ayuda o provisión necesarias.

El uso de las redes sociales es cada vez más alto debido a que las personas las utilizan para finalidades específicas como mantener o crear amistades, hacer negocios, intercambiar y ampliar información y también para entretenerse (Del Moral, 2005).

Por consiguiente Lomnitz (1994) se refiere a esta disposición a dar y proporcionar ayuda como “la posibilidad que tienen los integrantes de una red social de saber que hay reciprocidad, principio básico para el establecimiento del intercambio entre los miembros de la red social personal”.

La vida de los universitarios hoy día se desarrolla en ambientes donde prima el acceso rápido y masivo a la información, donde las brechas culturales se hacen cada vez más cortas, lo cual se pone de manifiesto en las nuevas exigencias educativas, las cuales deben procurar el desarrollo habilidades, destrezas, capacidades y competencias que le permitan coexistir en ambientes donde sean aprovechados los recursos tecnológicos.

La universidad es el espacio donde confluyen gran número de individuos que comparten mucho tiempo aprendiendo y viviendo.

La universidad es pues concebida como el entorno donde se aumenta la calidad de vida de los estudiantes mediante la construcción de entornos físicos, sociales y psíquicos que luego van a ser proyectados en su vida familiar, laboral y por supuesto en la sociedad. (Lange & Vio, 2006)

Es allí las universidades donde es normal encontrar en cada uno de sus espacios sujetos sumergidos en ese amplio mundo digital, dejando en un segundo plano las relaciones directas persona a persona.

Según Parra Castrillón (2010) las redes sociales forman parte del diario vivir de los estudiantes universitarios, quienes ven en ellas no solo la fuente para ampliar sus conocimientos académicos, sino el recurso por medio del cual pueden saciar sus necesidades.

El informe del Centro Internacional para Medios y Asuntos Públicos (Icmpa, por su sigla en inglés) de la Universidad de Maryland ratifica señala: “Los estudiantes universitarios en todo el mundo se asemejan sorprendentemente en la forma cómo usan estos dispositivos y lo 'adictos' que son a ellos”. (EFE, 2011)

Teniendo en cuenta que la base de la convivencia consiste en desarrollar la capacidad consciente para relacionarse con los demás dando o recibiendo ayuda, surge el interés de investigar: **¿Qué función desempeñan las nuevas tecnologías en el apoyo social percibido como alternativa convivencial de los estudiantes universitarios?**

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Describir la función que desempeñan las nuevas tecnologías en el apoyo social percibido como alternativa convivencial de los estudiantes universitarios.

3.2 Objetivos Específicos

- ❖ Establecer la importancia de las nuevas tecnologías en la vida de los estudiantes universitarios
- ❖ Identificar los diversos tipos de apoyo social que reciben los estudiantes universitarios basados en las nuevas tecnologías.
- ❖ Describir los recursos tecnológicos más utilizados por los estudiantes universitarios para recibir apoyo social.
- ❖ Indagar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios al recibir apoyo social a través de las nuevas tecnologías.

4. Justificación

Según el estudio realizado por la Fundación Pfizer (2009) revela que un gran porcentaje (98%) los jóvenes españoles son usuarios de las redes sociales. Esto devela una gran verdad con respecto al uso de las nuevas tecnologías, cada vez es mayor el número de usuarios que se sumergen en este mundo virtual, atraídos por la rapidez y eficacia que les proporcionan tanto para comunicarse como para informarse (Johansson, 2004).

Echeburúa 2010, afirma que las nuevas tecnologías facilitan considerablemente nuestro quehacer. El Internet resulta llamativo para los jóvenes por la rapidez en su respuesta y la interactividad con otros sujetos. Su uso es considerado positivo, siempre y cuando no se dejen de lado el resto de las actividades cotidianas como estudiar, hacer deporte o relacionarse con la familia y amigos; pero también puede ser negativo cuando si el abuso de los dispositivos tecnológicos conlleva al aislamiento, a la ansiedad, afectando la autoestima y haciendo al sujeto dependiente de tal manera que pierda su capacidad de control.

Así mismo Ruelas (2014), coincide en ratificar que el celular es el aparato tecnológico con mayor rapidez de aceptación en el mundo ya que se ha adaptado a todo tipo de usuarios siendo los jóvenes los más atraídos por su uso. Continuando en esta misma línea, Haddon, (2004), señala a los jóvenes como los líderes en el acto de domesticar las tecnologías y los directamente responsables de los avances que se han dado en el uso de los celulares.

En ese mismo aspecto Rodrigo Mendizábal (2002), comunicador y experto en nuevas tecnologías, destaca también la velocidad que tienen hoy día los jóvenes para acomodarse a los cambios estando cada vez atentos a lo actual, abordando el celular como parte de su quehacer cotidiano utilizándolos para comunicarse a través de textos o por voz.

Así mismo Mínguez, (2010) visualiza las nuevas tecnologías de la comunicación como la posibilidad de conectarnos y desconectarnos a las interacciones sociales de acuerdo con la necesidad y voluntad que tiene el ser humano de buscar ayuda, a través de una comunidad real o virtual.

Todo este nuevo contexto de la sociedad basada en la comunicación interactiva implantado por el auge de las tecnologías de la información está generando un proceso de transformación de la sociedad evidenciándose en las formas relacionales y en el contexto

cultural donde adquieren sentido esas nuevas formas de relacionarse los individuos entre sí y con su entorno.

Similarmente, Bonilla, L. A. & Hernández, A. L. (2012), indica que la adicción a las redes virtuales está provocando un raudo cambio en la vida de las personas, alterando las costumbres, las formas de relacionarse y de encontrar o dar información, conllevando a un detrimento en la comunicación con los miembros de la familia disminuyendo el círculo social.

A propósito de ello, Oliva et al.(2012) considera que estudios recientes han arrojado importantes datos relacionados con el reiterado uso de las nuevas tecnologías por parte de jóvenes y adolescentes, pero a pesar de ello es poca la información sobre considerar su uso como una verdadera ayuda o provisión emocional, tangible o informativa.

Es normal en nuestro diario vivir encontrar en los pasillos de las universidades grupos de jóvenes que en lugar de estar conversando entre sí, se dedican a establecer este tipo de relaciones pero a través del celular o del computador. De cierta forma las nuevas tecnologías nos permiten interrelacionarnos con diversidad de personas sin tener en cuenta el tiempo y el espacio.

Finalmente, todo éste contexto nos invita a centrarnos en los procesos de comunicación y las relaciones interpersonales, no solo de forma presencial sino a través de las TIC, como esencia de la convivencia buscando el fortalecimiento de los vínculos afectivos y resaltando la incidencia que tienen para el desarrollo y transformación de la sociedad. Es por ello que ésta investigación tiene como fin describir la función que desempeñan las nuevas tecnologías en el apoyo social percibido como alternativa convivencial de los estudiantes universitarios.

5. Delimitación

La presente investigación tiene por objeto describir el comportamiento de las relaciones interpersonales de los universitarios a través del apoyo social mediado por las nuevas tecnologías. Para ello, el ámbito geográfico en el que se ha desarrollado es la Universidad de la Costa CUC, ubicada en la ciudad de Barranquilla. El estudio se desarrollará con un grupo de estudiantes de las diferentes facultades de la universidad.

6. Estado del arte

Orth-Gomer (1994) considera que desde el año 30 a.c en la antigua Grecia ya se hablaba de apoyo social tomando como referencia una frase del conocido filósofo Aristóteles cuando afirmaba que la amistad era una necesidad básica de los individuos, concepto bastante lógico para quien el hombre era un animal social. (Landete O & Breva A, 2000)

Por otra parte Sánchez (1991), sostiene que el apoyo social surge en los años setenta debido a la diversidad de problemas sociales y psiquiátricos evidenciados por la falta de relaciones sociales entre los individuos.

Durkheim (1951), es pionero en establecer un acercamiento entre la integración social y la salud; identificando que el hombre se inclina en dos direcciones, una individual y otra social; pero es a partir de los trabajos desarrollados por Cassel (1974) y Caplan (1974), que el apoyo social toma gran relevancia como tema de investigación basándose en la necesidad que tienen las personas de integrarse a la sociedad para su crecimiento personal y disminuir los niveles de estrés.

Por otra parte Cobb (1976) no se limita solo en establecer el vínculo entre apoyo social y estrés, sino que además busca medir esa serie de sentimientos que experimentan las personas al sentirse valorados y pertenecer a una red.

Actualmente el apoyo social es abordado desde su relación con la enfermedad enfocado en los resultados que experimentan las personas desde la prevención, desarrollo y recuperación, abordándolo en dos perspectivas: el efecto colectivo de integrarse a la sociedad y el efecto amortiguador ante una situación de estrés (Landete O & Breva A, 2000)

Smith E & Mackie DM (1997) indicaron el gran efecto que ha tenido el apoyo social sobre la tasa de mortalidad de las personas que padecen enfermedades crónicas. Asimismo, Schwarzer R y Leppin A (1991), afirman que el apoyo social enfocado en la salud suministrado por la familia o amigos cercanos es más relevante que cuando es dado por personas externas al núcleo familiar.

Para concluir cabe resaltar que relacionarse con el otro es propio de la naturaleza humana; en los últimos tiempos se evidencian los cambios y avances en la forma de hacerlo, recibiendo o dando provisión al otro no solo de forma presencial, sino también virtual; de allí que el estudio de las redes sociales se convirtió en un tema de gran interés para los psicólogos

sociales, por nombrar alguno McKenzie (1926), estudió cómo la desintegración de antiguas redes sociales conllevan a ciertos problemas conductuales y sociales.

6.1 Antecedentes Internacionales

A nivel internacional se han desarrollado variedad de estudios sobre la incidencia del apoyo social en las relaciones interpersonales, entre los que se destacan:

- ❖ Barrón & Chacón (1992) realizaron un estudio comparativo, cuasi-experimental para examinar la relación entre apoyo social percibido, situaciones de estrés y depresión en una muestra de 74 mujeres pertenecientes al nivel socioeconómico medio-bajo y bajo con edades que oscilan entre los 25 y 65 años. Los resultados obtenidos no presentaron aportes significativos a la interacción social por lo que se deduce que el apoyo social percibido no solo protege al individuo frente al choque adverso del estrés, si no que reduce los síntomas de la depresión.

- ❖ En su estudio desarrollado con 1051 sujetos de ambos sexos y un rango de edad de 18 a 80 años, Gracia & Herrero (2006), hallaron que es positiva la relación entre apoyo social y el acoplamiento psicológico, sin pasar por alto la influencia que ejercen las condiciones de la comunidad de residencia en la percepción del apoyo social de sus residentes.

- ❖ Fuente, Herrero y Gracia (2010), estudian las relaciones sociales online como fuentes potenciales de apoyo social, centrándose específicamente en las consecuencias que tendrían las personas a quienes se les dificulta la interacción social cara a cara o con problemas de aislamiento y exclusión; llegando a la conclusión que el uso del Internet ha ampliado y diversificado las relaciones sociales existentes.

- ❖ Topa, Morales, Moriano & Beléndez (2010) analizan en su estudio las relaciones entre el apoyo social online y la identificación grupal así mismo como la satisfacción vital y quejas de salud, tomando una muestra de 500 adultos que estaban postulados a un examen para acceder a puestos de profesores de Educación Secundaria y Primaria. Los resultados corroboran la consecución de los objetivos planteados al afirmar que el apoyo social online modera de cierta manera las repercusiones del cansancio emocional siendo el mejor predictor de las quejas de salud y la satisfacción vital, mediando a través de este apoyo las secuelas del grupo en el que se identifican.

❖ Cornejo M y Tapia M (2011), desarrollaron un estudio en el que describen y analizan la actuación de las relaciones interpersonales en la comunicación y la innovación tecnológica, evidenciando la controversia y crítica ante la incursión de las relaciones virtuales, debilitando así los vínculos humanos. Terminan concluyendo que es importante evaluar desde la Psicología el nuevo enfoque que el internet en le está dando a las relaciones interpersonales en esta sociedad globalizada y proponer estrategias para potenciar el uso de los nuevos instrumentos de comunicación para promover los cambios que demande la sociedad.

❖ Lin Ch (2010) en su estudio valida un modelo de investigación que examina el uso de los mensajes instantáneos desde el apoyo social en línea. Basándose en la teoría del capital social, este estudio postula que el uso de la mensajería instantánea está indirectamente afectado por el apoyo social a través de la mediación de seis dimensiones: compromiso, reciprocidad, códigos y lenguaje, narraciones compartidas, centralidad, y los lazos de red compartidas. Los resultados de esta investigación confirman los postulados antes mencionados y atribuyen que el bajo uso de la mensajería instantánea es probable que sea por la falta de compromiso, el lenguaje y centralidad, que se le solicite en el escaso apoyo social.

❖ Gómez, Roses & Farias (2012) presentan una investigación en la que a partir de una encuesta se busca identificar las redes más adecuadas para el uso académico, el tipo de actividades que tienen más aceptación entre los estudiantes y las herramientas de las redes sociales que podrían ser más útiles para propósitos académicos. Los resultados evidencian el alto uso que hacen los universitarios de las redes sociales; presentando una actitud favorable al uso interactivo que hagan los docentes en su práctica pedagógica. Sin embargo, la frecuencia con la que los estudiantes usan las redes para fines académicos es más bien esporádica, limitando su uso a la solución de dudas o la realización de trabajos de clase.

❖ Majd M (2009) realizó una investigación en la que analiza las diferencias entre las enfermeras de las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) y las de salas en torno a los niveles de estrés a los que están expuestas y el apoyo social percibido. Concluye que en la UCI los factores estresantes fueron mayores que los de las salas. En ambos entornos las enfermeras deben utilizar diversas conductas de apoyo social para amortiguar la influencia de estresores laborales en personal de enfermería.

❖ Heiman (2008) llevó a cabo un estudio sobre los efectos de los mensajes de correo electrónico en el apoyo social percibido a partir de la satisfacción, los resultados académicos

y los modos de afrontamiento; llegando a concluir que los estudiantes que recibieron mensajes de correo electrónico perciben mayores niveles de apoyo social y académico, y fueron significativamente más satisfechos con el curso académico que los estudiantes del grupo de control. Los resultados también indicaron que los estudiantes del grupo de difusión de correo electrónico tendían a reportar puntuaciones más altas en las estrategias orientadas a tareas, que participan en menos de evitación, y eran más orientadas emocionalmente que el grupo control.

❖ Pierce (2009) examinó el uso que hacen los adolescentes de las tecnologías socialmente interactivas, tales como los sitios sociales en línea, mensajes de texto y mensajería instantánea a través del computador o celular, y la forma como los adolescentes reflejan la ansiedad social al comunicarse con los demás (tecnológicamente o cara a cara). Los resultados arrojaron que las mujeres utilizan más que los hombres mensajes de texto en línea y los sitios sociales a través de los teléfonos celulares; pero ambos sienten más comodidad hablando con los demás en línea que cara a cara.

6.2 Antecedentes Nacionales

En nuestro país también se han adelantado algunos estudios sobre apoyo social, a saber:

❖ Orcasita L y cols. (2012) presenta una investigación sobre el apoyo social y las conductas sexuales en 359 adolescentes con edades entre los 12 y 18 años, a quienes se aplicaron varios cuestionarios en los que muestran que los jóvenes que han iniciado su vida sexual presentan un bajo nivel de apoyo instrumental y emocional de las redes a las que pertenecen. Llegan a la conclusión de la necesidad de fortalecer las redes de apoyo de los adolescentes y vincular a los padres de familia para obtener mayores y mejores efectos.

❖ Vega O y González D (2009), presentan una revisión conceptual del apoyo social, su vinculación con algunas áreas de la salud como la Psicología, enfermería y medicina, al mismo tiempo que busca evaluar la efectividad del apoyo social dado a través de una red tecnológica a cuidadores de enfermos crónicos en América latina. Concluyen que el estudio del apoyo social se está convirtiendo en una importante variable de análisis en la práctica de enfermería especialmente para los pacientes con enfermedades crónicas; presentando el apoyo social desde tres esferas: Redes sociales, apoyo social percibido y apoyo social efectivo.

❖ Gracia, Musitu y García (1994), a través del Cuestionario de Apoyo Social Comunitario, AC-90, aplicado a 344 familias normales y 100 familias con problemas de maltrato buscaron investigar a partir de las diferencias entre las culturas colombianas y españolas las relaciones entre las variables del apoyo social y el maltrato infantil en ambas culturas; dando como resultado que hay patrones muy similares que demuestran el aislamiento social, la poca participación e integración en actividades sociales con otros grupos y el desligamiento de las redes de apoyo social por parte de los padres que maltratan a sus hijos.

❖ Ávila-Toscano (2009), en su estudio indaga sobre la estructura y el análisis de las redes sociales como fuentes de apoyo social analizando su función en ambientes de pobreza y su repercusión en la vida y la salud de las personas. Con esta investigación se deduce que el pertenecer a una red social arroja efectos positivos mejorando la calidad de vida, mayor bienestar y menos exclusión; generados por los intercambios de la red, el apoyo emocional y la promoción de la salud.

❖ Cárdenas, Melenge, Pinilla, Carrillo & Chaparro (2010), decidieron a través de una revisión documental, descriptiva, con diseño trasversal analizar la evolución y estrategias del apoyo social a través del uso de las TIC en personas con enfermedades crónicas. Después de revisar un total de 31 artículos llegaron a la conclusión de que la mayor producción sobre la temática planteada se encuentra en Norteamérica, dándole un mayor uso al internet y al teléfono; generando las TIC un efecto prtotelector en cuidadores familiares de personas con enfermedad crónica aliviando la salud física y mental, y aumetando el vínculo afectivo.

❖ Londoño et al. (2012), desarrollaron una investigación cuya finalidad fue la adaptación y validación en Colombia del cuestionario de apoyo social MOS. Los resultados reportaron una adaptación bastante favorable y también se validó la estructura factorial tanto para cuatro como para tres componentes.

6.3 Antecedentes regionales y locales

❖ En la región Caribe también se han llevado a cabo investigaciones sobre apoyo social, entre las que cabe destacar el estudio realizado por Amar (2011), donde identifican la existencia de las relaciones sigificativas de carácter funcional y estructural de las redes personales de los desmovilizados y la calidad de vida física y psicológica. Evaluaron a 37

sujetos ubicados en una zona de distensión militar del Caribe cuyas edades oscilan entre los 21 y 60 años siendo en su mayoría hombres. Los resultados reflejan la insatisfacción frente al apoyo social y la baja calidad de vida.

❖ Borda (2013), en un estudio descriptivo- transversal aplicado a 151 embarazadas con edades entre los 18 y 45 años que asistieron a control prenatal durante abril a Mayo de 2012. El objetivo perseguido por este estudio fue determinar la prevalencia de factores de riesgo para depresión. Se concluye que la depresión en el embarazo se presentó cuando existían antecedentes de aborto, disfunción familiar en algún grado y escaso apoyo social. Los resultados del estudio indican tendencia al riesgo cuando se tiene un apoyo social percibido bajo.

❖ Alonso L. & cols. (2010), a través de estudios de casos se proponen determinar las percepciones sobre envejecimiento y bienestar que presentan los adultos mayores del Hogar Geriátrico San Camilo de la ciudad de Barranquilla. Aplicaron una entrevista semiestructurada a una muestra de 40 personas cuyos resultados indican que los participantes no se consideran viejos debido a que fueron personas muy activas y con buenas relaciones con la familia. La percepción del envejecimiento está influenciada por el apoyo social, la salud y la espiritualidad.

7. Marco teórico

Para la fundamentación teórica de esta investigación se tienen en cuenta los aportes de diferentes autores relacionados con el apoyo social teniendo en cuenta las teorías relevantes al respecto. Asimismo se abordó la temática de las nuevas tecnologías y de convivencia relacionados con el bienestar personal, elementos que son muy significativos para el presente trabajo.

7.1 Apoyo Social

Dar y recibir apoyo de otras personas forma parte de la vida diaria. Sin embargo, no existe una definición consensuada del concepto de “apoyo social” (Schroevers, Ranchor & Sarderman, 2003). Existen variedad de concepciones en torno al apoyo social describiéndolo como: la ayuda a través de las relaciones sociales entre una persona y los individuos de su red (Cavanaugh, 1998); la disponibilidad de personas que inspiren confianza y afecto (Sarason, Levine, Bashman, & Sarason, 1983). A simple vista se puede deducir que los seres humanos reciben apoyo o provisión del entorno en el que se encuentran inmersos reafirmando la teoría de que el hombre es un ser social y que logra su desarrollo en el contacto con el otro lo que lo lleva a sentir bienestar, pero es en los últimos 20 años cuando ha aparecido un gran interés sobre este tema siendo diversos los conceptos y métodos para su estudio (Wood, 1984).

Según plantea Hicks, Epperly & Barnes (2001), el apoyo social percibido es uno de los recursos más importantes que proporciona bienestar independientemente de las características sociodemográficas que lo delimitan como el género, edad y estado civil.

El apoyo social es un componente fundamental para el desarrollo del bienestar individual y familiar, respondiendo a las necesidades y momentos de transición dentro del proceso de desarrollo en cada sujeto (Orcasita, 2010).

Fernández- Ríos, Torres & Díaz, (1992) destacan los aportes que desde la Entre los aportes realizados por la sicología social sobre las relaciones sociales y su influencia en el comportamiento humano, pueden citarse los siguientes:

- a. La teoría de Cooley (1902) de los “grupos primarios” (donde aparece una interacción cara a cara entre los miembros, con vínculos emocionales intensos) frente a los “grupos

secundarios” (donde no existe interacción cara a cara y los vínculos emocionales son débiles) y la teoría de los grupos de referencia (Merton, 1964), donde se señala que estos grupos aportan a los sujetos un sistema de referencia para la autovaloración y la asimilación de actitudes y valores.

b. La teoría de la Comparación Social, (Festinger, 1954), que supone que las personas tienen la necesidad de compararse con los demás para evaluar las propias opiniones y capacidades.

c. La teoría de la Afiliación (Schachter, 1959), que señala que las personas tenemos necesidades que sólo pueden quedar satisfechas en la relación interpersonal, actuando éstas como reductoras de ansiedad.

d. Las teorías del Intercambio Social (Thibaut & Kelley, 1959; Kelley & Thibaut, 1978; Morales, 1981). Éstas teorías consideran el apoyo social como una relación entre varias personas donde se produce un intercambio que conlleva costos y beneficios.

7.1.1 Definición.

Siendo el apoyo social nuestro objeto de estudio, es pertinente retomar el concepto que sobre este plantean Lin N. & Ensel, W (1989) definiéndolo como aquellas provisiones expresivas o instrumentales, reales o percibidas, que pueden ser dadas por los amigos, la sociedad o las redes a las cuales pertenecen.

De igual manera cabe destacar algunas apreciaciones conceptuales como: Bowling, (1991) conjunto de las transacciones entre los individuos; Tilden, (1987), ayuda tangible y psicosocial; Derenowski, J (1991) el conjunto de recursos emocionales y materiales que surgen espontáneamente; Cohen, S (1985) recursos económicos, emocionales, instrumentales y de información provistos por otra persona; Roberts, S (1988) un intercambio de recursos entre dos individuos, quien lo provee y quien lo recibe incentivando el bienestar del que receptor. En pocas palabras, éstos autores conciben el apoyo social como un elemento positivo en el bienestar de las personas.

Desde la perspectiva sociológica Myers, J.D., Lindenthal, J.L. & Pepper, M.P. (1975) consideran el apoyo social como una cuestión de centralidad social frente a la marginalidad, de forma que las personas no integradas se dice que son marginadas, o sea sin apoyo. Inclusive

autores como Bovard (1990) asumen que la presencia de otras personas es el cimiento del apoyo social, mientras que Moos (1973) desde una perspectiva Psicológica se centra en el ámbito emocional, teoría apoyada por Lin, Dean & Ensel (1979), quienes lo definen como todo aquello que es permitido entre las personas al establecer lazos sociales con otros.

A partir de los 70 el interés se centra en las dimensiones emociones así como también en los recursos sociales del apoyo (Lin et al. 1979). Son muchas las investigaciones realizadas durante éste periodo entre las que cabe destacar las realizadas por Caplan (1974), donde resalta los resultados positivos de las redes de apoyo en el bienestar y la salud; los aportes de Cassel (1974) y Cobb (1976), deducen que las personas que han recibido apoyo social durante situaciones estresantes presentan efectos positivos en su salud.

Más tarde, durante la década de los 80, aparecen nuevas perspectivas de estudio sobre el apoyo social; autores como Hobfoll y Stokes (1988) lo definen como la interacción social ligada tal vez a un sentimiento y que proporciona ayuda a una o varias personas. Igualmente Vaux (1988) lo percibe como algo interactivo en donde a partir de una interacción se da un intercambio de recursos, definiéndolo como un metaconstructo fundamentado en tres elementos claves: los recursos, las conductas y las evaluaciones sobre el apoyo.

En los noventa, Schwarzer & Leppin (1991) relacionan el apoyo social con la ayuda o el apoyo resultante de un proceso de interacción. Antonucci, Sherman & Akiyama (1996), le dan un significado más popular al interpretarlo como los recursos que se reciben o se dan dentro de una red social.

Visto de ésta manera, el apoyo social ha despertado gran interés entre los psicólogos por su influencia en el bienestar personal y social, además de su adaptación a cualquier entorno.

Gracia (1997), interpreta el apoyo social como el resultado de las relaciones sociales previniendo y disminuyendo los efectos negativos del estrés. Se puede señalar además la postura de Hobfoll & Stokes (1988) quienes lo definen como transacciones o relaciones que se dan entre personas que se sienten queridas durante situaciones estresantes.

Al respecto, Lin, Dean & Ensel (1986) identifican algunos elementos fundamentales para comprender el apoyo social a partir de las relaciones sociales, a saber son: tres niveles de análisis: comunitario, red social y relaciones íntimas; funciones instrumentales y/o expresivas; identificar si las interacciones son reales o percibidas; y por último las situaciones en las que se producen las provisiones: cotidianas o de crisis.

El estudio del apoyo social desde las dimensiones objetivas y subjetivas ha sido la lupa de muchos investigadores. Se entiende apoyo social recibido como aquel que la persona recibe realmente por los demás, mientras que el percibido se entiende por el valor que la persona le da. En ésta misma línea, Shumaker & Brownell (1984) detallan el apoyo social como un intercambio producido entre varias personas, recibido o percibido que persigue mejorar el bienestar del beneficiario. En otro orden de ideas, para Cobb, S (1976) el apoyo social es una información que puede llevar al sujeto a enfocarse en varias creencias: creerse querido y cuidado; creerse estimado y valorado; creerse perteneciente a una red de relaciones mutuas.

Volviendo nuevamente a las dos dimensiones del apoyo social: objetivo y subjetivo, Caplan (1974) sugiere otras dos dimensiones: psicológica y tangible, a partir de las cuales se pueden establecer cuatro tipos de apoyo social:

- ✓ **Apoyo tangible-objetivo.** aportan recursos perceptibles y benéficos para el bienestar físico o mental.
- ✓ **Apoyo psicológico-objetivo.** Aportan nuevos conocimientos produciendo estados afectivos provocadores de bienestar.
- ✓ **Apoyo tangible subjetivo y psicológico subjetivo.** Su aporte depende de la percepción del sujeto al recibir el apoyo.

7.1.2 Perspectivas del apoyo social.

Barrón (1996), señala que son tres las perspectivas de estudio que se deben tener en cuenta al tratar el tema del apoyo social: (Tabla 1)

❖ **Perspectiva Estructural:** el apoyo social depende del número de relaciones que se establecen y la frecuencia con que se dan. Ésta perspectiva identifica las redes y los contactos que contribuyen positivamente al bienestar. López & Chacón (1999) evidencian las siguientes dimensiones de las redes sociales: Tamaño, composición, densidad, reciprocidad, frecuencia, multiplicidad y dispersión.

❖ **Perspectiva contextual:** ésta perspectiva centra su interés en las fuentes de apoyo teniendo en cuenta sus características peculiares y analiza las variables indispensables para que se dé una óptima relación entre apoyo social y bienestar: características de los participantes, momento en que se da el apoyo, duración y finalidad (Cohen & Syme, 1985).

❖ **Perspectiva Funcional:** en esta perspectiva el apoyo social es definido a partir de las funciones que cumplen las relaciones sociales. Se establece una clara diferencia entre los recursos que se utilizan para dar apoyo: materiales o simbólicos; y las funciones que cumple:

❖ **Emocional:** es la existencia de alguien con quien hablar provocando sentimientos de bienestar afectivo, evidenciando su efecto a través de la autoestima. Este tipo de apoyo hace que las personas se sientan amadas o queridas.

❖ **Material o instrumental:** son las acciones o materiales proporcionados por otras personas que permiten resolver problemas prácticos. Este tipo de apoyo se puede concretar en ayuda económica, ayuda doméstica, ayuda de servicios, etc.

❖ **Informacional:** son las informaciones, consejos o guía que reciben las personas que les ayudan a comprender situaciones que se le presenten. Con este tipo de apoyo las personas pueden resolver sus dudas o los problemas que tienen a través de información o consejos que reciben de distintas personas. Vale la pena aclarar que resulta difícil separar el apoyo informacional del emocional, ya que en algunas situaciones el dar consejo puede ser tomado como una expresión de cariño.

PERSPECTIVA ESTRUCTURAL	Análisis de redes y contactos estableciendo dimensiones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tamaño. ➤ Densidad. ➤ Reciprocidad. ➤ Homogeneidad.
PERSPECTIVA CONTEXTUAL	Redes o contactos de donde procede el apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Familia. ➤ Amigos. ➤ Compañeros de trabajo, vecinos, etc.
PERSPECTIVA FUNCIONAL	Recursos que caracterizan el apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo emocional. ➤ Apoyo tangible. ➤ Apoyo informacional

Tabla 1. Perspectivas de análisis del apoyo social

7.1.3 Modelos de Apoyo Social.

Los modelos funcionales más utilizados hasta el momento para el estudio del apoyo social son:

- a) **Modelos de B.S:** Dohrenwend, B.S & Dohrenwend B.P. (1981), exponen seis modelos enfocados en el contexto personal, los recursos personales y los eventos vitales; éstos

son: victimización, tensión-estrés, vulnerabilidad, carga aditiva, carga crónica y propensión. (Figura 1).

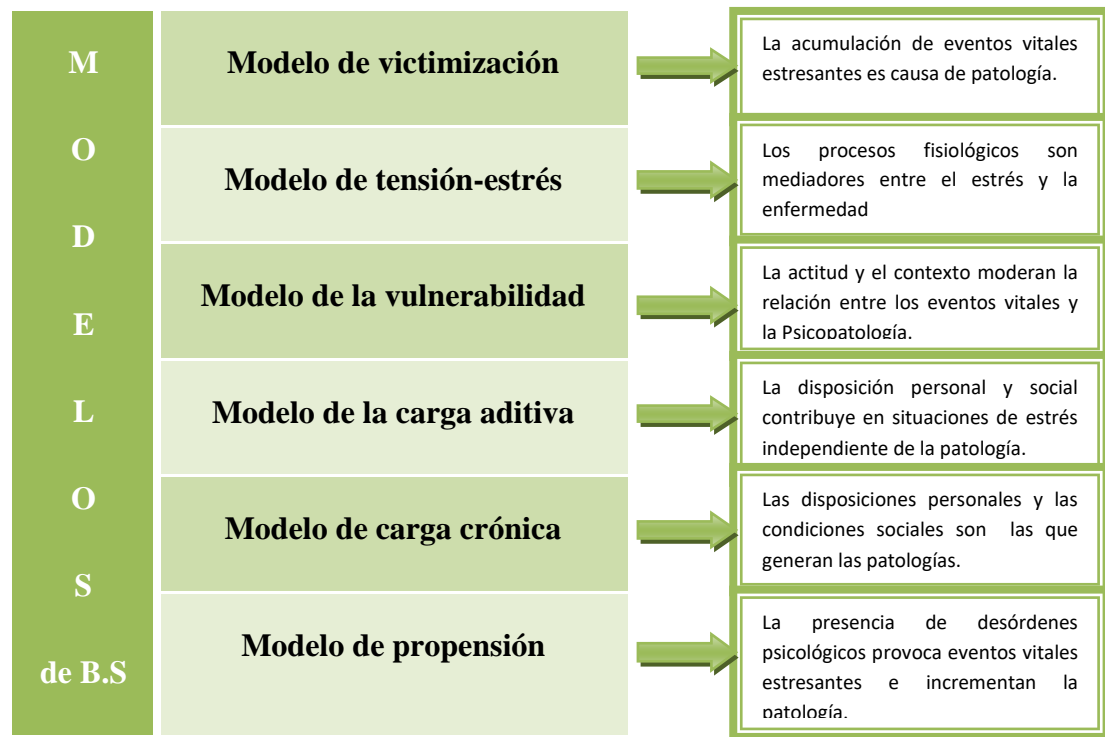


Fig. 1. Modelo de B.S

b) Modelos de House (1981): presenta tres hipótesis mediante las cuales el apoyo social influye de manera positiva en la salud:

- **Hipótesis de los efectos principales.** El efecto principal del apoyo social es mejorar la salud, independientemente de las situaciones estresantes.
- **Hipótesis de amortiguamiento.** Los efectos positivos del apoyo social aumentan simultáneamente con el nivel d estrés, pero su efecto en personas con bajo nivel de estrés no es positivo.
- **Hipótesis de efectos principales y amortiguamiento.** Ésta hipótesis unifica criterios en lo referente a que el apoyo social influye directamente sobre la salud y es mediador en la relación entre estrés y salud.

c) **Modelos de Barrera (1986).** Partiendo de la hipótesis de amortiguamiento planteada por House, propone ciertas alternativas presentando las relaciones entre el estrés, el apoyo social y el distrés (Figura 2)

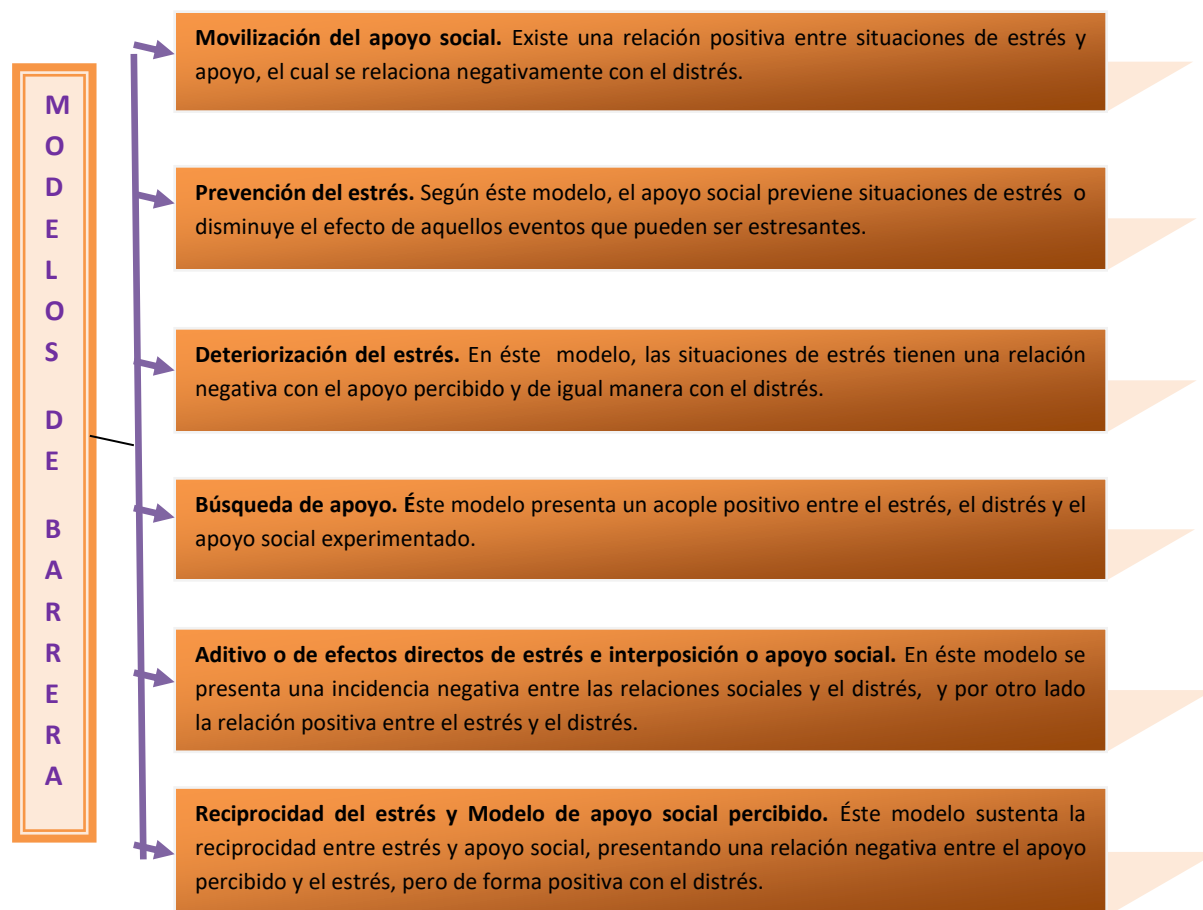


Fig. 2. Modelos de Barrera

d) **Modelos de Lin N. (1986).** En la búsqueda de la relación entre el apoyo social con el estrés y la depresión, sugiere doce modelos de los efectos que presentan y de los cuales sólo seis que poseen evidencia empírica.

- **Modelo de efecto de supresión.** El apoyo social evita las situaciones de estrés y la depresión.

- **Modelo de efecto independiente.** El apoyo social no depende de aparición de las situaciones de estrés, su relación con la depresión es nula; cosa contraria ocurre entre el estrés y la depresión.

- **Modelo de efecto indicador contemporáneo.** En éste modelo la relación entre el apoyo social y el estrés es negativa por lo tanto la incidencia de cada uno de ellos sobre la depresión es diferente.

- **Modelo de efecto contemporáneo independiente.** Éste modelo no concibe relación entre el apoyo social y el estrés; evidenciando en la depresión efectos negativos con el apoyo social y positivos con el estrés.

- **Modelo de efecto de mediación.** El estrés resta importancia al apoyo social pero así mismo aumenta la depresión.

- **Modelo de efecto compensador independiente.** El estrés y el apoyo social intervienen positiva o negativamente en la depresión, teniendo en cuenta que el estrés no influye en el apoyo social.

e) Modelos de Cohen (1988). El autor reafirma la sujeción que tiene el apoyo social en situaciones de mortalidad y morbilidad de las personas; lo que refleja en tres modelos:

- **Modelos genéricos.** El apoyo social está relacionado con distintas enfermedades, de acuerdo a su aplicación puede disminuir o aumentar el riesgo de la enfermedad.

- **Modelos centrados en el estrés.** El apoyo social puede tener dos efectos en situaciones estresantes: por un lado, la incidencia positiva del apoyo social solo en aquellas personas que se manifiestan estrés y por el otro, también puede actuar positivamente independiente del nivel de estrés.

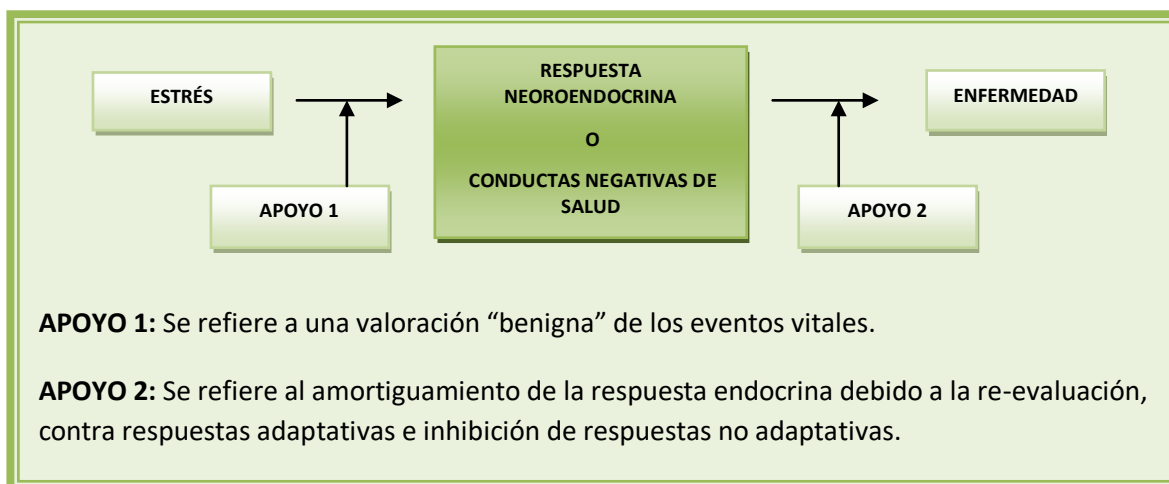


Fig. 3. Modelo de Cohen centrado en el estrés (Fuente: Cohen 1988: 127)

- **Modelos de Procesos Psicosociales.** Estos modelos describen los procesos psicosociales que intervienen en el apoyo social y la salud basado en sus efectos, distinguiendo dos modelos: a) modelos de efectos principales, que establece conjeturas sobre el predominio del apoyo social sobre la salud sin tener en cuenta las situaciones estresantes, demostrando la forma como éste puede influir en la salud; y b) modelos de amortiguamiento del estrés, demuestra como en sólo situaciones de estrés el apoyo social puede ser adecuado, disponible y por ende con efectos positivos sobre la salud.

f) Modelo del Convoy Social. Khan & Antonucci (1980) proponen éste modelo que plantea que el ser humano a partir de los momentos de crisis que experimenta a lo largo de su vida, conoce personas que le brindan ese apoyo emocional o tangible y que le ayudan a construir su identidad. Así, desde ésta perspectiva la red social se acomoda a las condiciones de vida de los sujetos, amoldándose a su conformación para que el apoyo sea el adecuado.

7.1.4 Evaluación del Apoyo Social.

Existen muchas herramientas para medir el apoyo social y de la misma forma como es difícil establecer una definición alrededor de éste término, de igual manera es compleja su evaluación o medición. House & Khan (1985) recomiendan que al evaluar el apoyo social hay que tener en cuenta una serie de variables, tals como: medir por lo menos dos o tres variables

(cantidad de relaciones, estructura de la red, calidad, etc.), limitar el número de personas o relaciones (5 a 10) y evaluar la cantidad y calidad del apoyo.

Tardy (1985) a través de un diagrama en forma de árbol esboza las dimensiones que se deben tener en cuenta al evaluar el apoyo social (Figura 4).

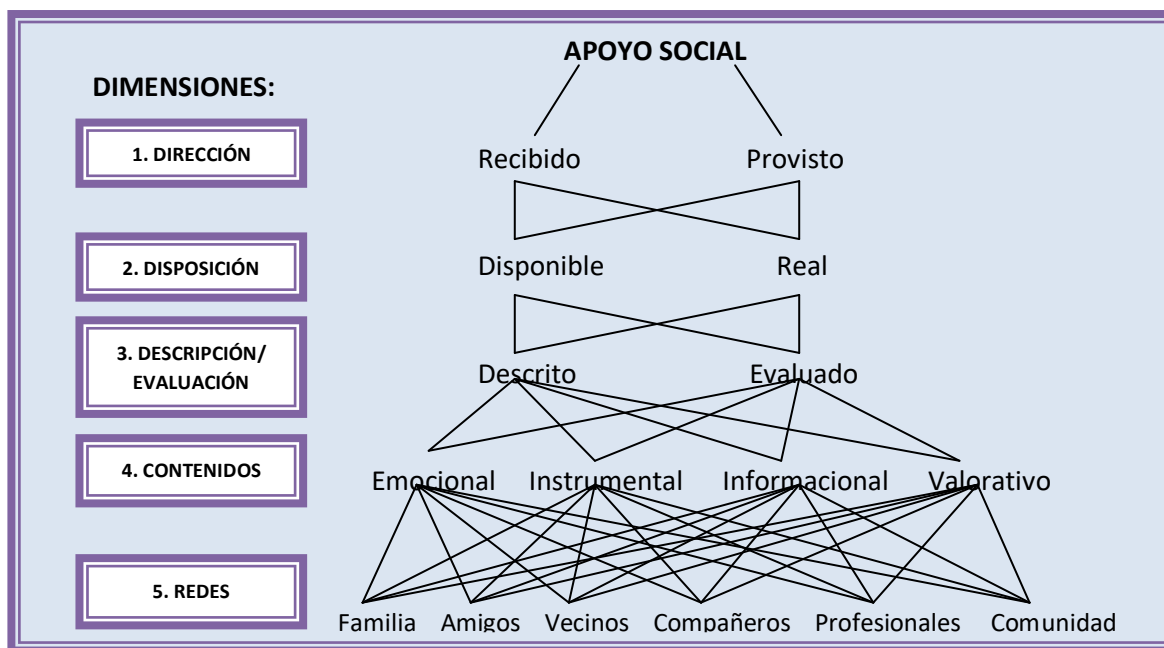


Fig. 4. Dimensiones del apoyo social (Tomado de Tardy, 1985)

Cada una de éstas dimensiones consisten en:

❖ **Dirección:** ésta dimensión presenta la fuente desde donde se evalúa el apoyo: recibido o provisto, contextualizado bidireccionalmente.

❖ **Disposición:** evalúa la disponibilidad del apoyo que puede ser disponible cuando se evalúan situaciones supuestas o real cuando son situaciones específicas.

❖ **Descripción/Evaluación:** en ésta dimensión el apoyo descrito hace referencia a las categorías o aquellas acciones de apoyo, mientras que la evaluada evidencia la satisfacción desde el enfoque del receptor o del proveedor.

❖ **Contenido:** establece cuatro categorías para el apoyo dependiendo del tipo de acciones que asuma, siendo éstas: emocional, instrumental, informacional y valorativo.

❖ **Redes:** en ésta dimensión se ubican los proveedores o las fuentes que proporcionan el apoyo: familia, amigos, compañeros, etc.

A continuación, se presentan algunas revisiones realizadas por varis autores sobre los instrumentos de evaluación del apoyo social: (Tabla 2).

❖ Cohen & Wills (1985), identifican dos orientaciones en el diseño de instrumentos de evaluación del apoyo social: específicas o globales y estructurales o funcionales. Partiendo de dicha clasificación, las medidas globales estructurales proporcionan evidencias para el modelo de efecto directo mientras que las medidas específicas funcionales se aplican al modelo de amortiguación.

❖ Vaux (1988), presenta 25 instrumentos en el que se evalúan tres elementos distintos: recursos de la red, conductas y valoraciones subjetivas del apoyo.

❖ Stroebe & Stroebe (1996), establecen una clara diferencia entre la evaluación estructural que hace referencia a la integración o a la estructura de la red social y la evaluación funcional se centra en el apoyo social ya sea percibido o recibido.

Los instrumentos de medición más utilizados para evaluar el apoyo social según la clasificación hecha por Díaz (1987) son:

❖ **Medidas de relaciones sociales.** Su objetivo es establecer las conexiones de las relaciones sociales con el bienestar físico y psicológico; los más comunes son:

❖ *Índice de redes sociales* (Berkman & Syme, 1979). Éste estudio buscó establecer la asociación entre variables como red social, enfermedad y mortalidad, cuya conclusión fue que existe un aumento en la tasa de mortalidad en aquellos grupos de personas con pocas o escasas relaciones sociales.

❖ *Escala de interacción y satisfacción con la comunidad de vecinos* (Lin et al., 1979). Mide el grado de interacción, satisfacción con la vecindad y nivel de satisfacción con la comunidad.

Autores	Instrumentos	Variables	Dimensiones	Fiabilidad	Validez y correlación
Barrera et al. (1980-81)	ASSIS	Tamaño red	1 recibido	Test-retest (N1)	(N2)
	N= 45	Tipos apoyo	2 disponib/real	(R=.61-.80)	Conflicto:
Norbeck	estudiantes	Satisfacción	3 descr/eval.	Conflicto (.54)	Somatiz. (+)
	N2 embaraz	Conflicto de Red	4,5 NSE	C. Interna	Depresión (+)
		Proveedores apoyo		Satisf. (.33)	Ansiedad (+)
					Mal ajuste (+)
Norbeck	NSSQ		1 recibido	Test-retest	Deseabilidad

et al. (1983)	N=75 estudiantes	Formas apoyo: Afecto, Afirmación, Ayuda Relación: Tipo, duración, frecuencia	2 disponible 3 descr./eval. 4 # 5 NSE	(R= .85-.92)	social (n.s.) Cohen Lazarus (SSQ): Emocional (+) Informacional (+)
McFarlane et al. (1981)	SRS	Áreas estrés Personas Reciprocidad Utilidad discusión (# áreas)	1 recibido 2 real 3 descr./eval. 4 NSE 5 Proveedores	Test-retest Personas (R= .62-.91) Utilidad (x= .87)	Dif. Significativas con Deseabilidad social (.001)
Díaz Veiga (1985)	IRSA Ancianos	Tamaño red Frec. Contactos Tipo apoyo Satisfacción	1 recibido 2 real 3 descr./eval. 4 □ 5 Proveedores	C. Interna: Frec. (.35) Sat. (.57) Tamaño (.34) A. Emocional (.86) A. Instrumental (.42)	
Sarason et al. (1983)	SSQ: SSQ-N SSQ-SN= 602 estudiantes	Sit. de apoyo: Personas apoyo Satisfacción	1 recibido 2 disponible 3 descr./eval. 4 NSE 5 NSE	Test-retest: (SSQ-N=.90) (SSQ-S=.94) A. Factorial (SSQ-N=82%) (SSQ-S= 72%)	SSQ-N, SSQ-S: Mujeres Depresión (-) Hostilidad (-) Ansiedad (-) Falta protección (-) Deseabilidad social (n.s.) SSQ-N-Extrav. (+) SSQ-S Neurotic (-) SSQ-N, SSQ-S: Hombre Depresión (-) Deseab. Social (n.s.) SSQ-NHostilidad (-)
Henderson et al. (1980)	ISSI N= 231	Personas apoyo Vínculo afecto: Amistad Pertenencia Proveedores:	1 recibido 2 real 3 descr/eval 4,5 NSE	Test-retest (R=.75-.79) C. Interna (R=.67-.81)	Deseabilidad social (n.s.) Personalidad E. civil, edad.
Procidano y Heller (1983)	PSS-Fa PSS-Fr N= 105 estudiantes	Familia Amigos Tipos: Emocional Informacional y Feedback	1 recibido 2 disponible 3 descr./eval. 4 NSE 5 NSE	Factorial: 2 (Fa/Fr) C. Interna: Fa (.90) Fr (.80)	Fa y Fr) Síntomas (-) Competencia social (+) Fa/Deseabilidad social (+) Fr/Deseabilidad social (n.s.)
Barrera et al. (1981)	ISSB N1 estudiant. N2 embaraz.	Conductas apoyo Frec. conductas Apoyo	1 recibido 2 real 3 descrito 4 = categoría 5 NSE	Test-retest (.88) Factorial: 4F (tipos apoyo) C. Interna N1 (.93) N2 (.92) Tipos apoyo	Eventos negativos

Tabla 2. Instrumentos de evaluación del apoyo social (Tomado Terol et al., 2004)

❖ **Análisis de redes sociales.** Establece predicciones de variables psicológicas sobre las redes sociales.

❖ **Medidas del contenido funcional de las relaciones sociales.** Incluye tres grupos de instrumentos de acuerdo a la perspectiva d estudio:

a) Instrumentos derivados del análisis de las redes sociales:

- *Entrevista de apoyo social (ASSIS) (Barrera, 1980-1981).* Indaga sobre el tamaño de la red, tamaño conflictivo de la red, grado de satisfacción y la necesidad que tiene el sujeto de apoyo social.
- *Cuestionario de apoyo social (NSSQ) (Norbeck, Lindsey & Carrieri, 1983).* Permite identificar las principales variables del apoyo como el tamaño de la red, la frecuencia y duración de las relaciones.
- *Escala de relaciones sociales (SRS) (McFarlane et al., 1981).* Recoge información sobre el tamaño de la red social y su conformación: familia, trabajo, finanzas, salud, etc., además de los índices de calidad del apoyo.
- *Inventario de recursos sociales en ancianos (Díaz Veiga, 1985).* Está estructurado en cuatro grupos: áreas de interacción social, características de las relaciones sociales, indicadores del apoyo emocional y del apoyo instrumental.

b) Instrumentos de apoyo social percibido:

- *Cuestionario de apoyo social (SSQ) (Sarason et al., 1983).* Analiza la cantidad de proveedores de apoyo durante situaciones problemáticas y también analiza el nivel de satisfacción con cada uno de estos proveedores.
- *Entrevista sobre interacción social (ISSI) (Henderson et al., 1980).* Ésta entrevista se estructura en dos dimensiones: una es la integración social que es el número de personas con las que se cuenta y la vinculación afectiva es decir las amistades o grupos a los que pertenece.
- *Escala de apoyo social percibido de amigos (PSS-Fr) y de familia (PSS-Fa) (Procidano & Heller, 1983).* Éste instrumento está conformado por dos escalas, uno basado en la relación con la familia y la otra de la relación con los amigos.

c) Medidas de conductas proveedoras de apoyo:

❖ *Inventario de conductas sociales proveedoras de apoyo (ISSB) (Barrera, Sandler & Ramsay, 1981)*. Presenta 40 situaciones de apoyo realizadas por los integrantes de la red, para indagar sobre la frecuencia de éstas conductas. Barrera (1981) identificó una relación negativa entre las puntuaciones del inventario y los indicadores de sucesos negativos.

7.2 Nuevas Tecnologías

7.2.1 Generalidades.

Quinientos años atrás, con el movimiento renacentista en Europa comenzó la difusión de la cultura gracias a uno de los grandes inventos: la imprenta, abriendo paso a la alfabetización generalizada. Para Castells, M. (2006) señala que en la actualidad se constata la trascendencia que tuvo la aparición del alfabeto puesto que constituyó la base para el desarrollo de las ciencias occidentales; entre otras cosas, también permitió distinguir lo hablado del hablante, algo similar a lo que nos presentan los aparatos tecnológicos de hoy día, específicamente el computador y los teléfonos móviles, con el mejoramiento de la tecnología de las comunicaciones. Y son éstos dispositivos electrónicos, al alcance de todos, los que están cambiando nuestra cultura, están logrando la globalización y la descentralización ya prevista por McLuhan (1995) en los años 60.

La gran influencia del nuevo sistema de comunicación y la mediación de los intereses sociales, las políticas gubernamentales y las estrategias comerciales, están produciendo una nueva cultura: la cultura de la virtualidad real.

Wiener, N. (1948), pronosticó el nacimiento de la sociedad de la información, sugiriendo tener en cuenta no solo la tecnología, sino el sistema social o económico en el que se fundamenta.

Por todo esto, se hace necesario que todos los miembros de la sociedad desarrollen la habilidad para utilizar las nuevas tecnologías para poder acceder, organizar, analizar y filtrar las fuentes de información y de comunicación. Incluir las nuevas tecnologías en el quehacer diario conlleva a optimizar la interacción de las personas mejorando las actividades familiares.

7.2.2 *Definición.*

Son diversas a definiciones que se han dado en torno a las nuevas tecnologías, algunas autores que han hablado sobre ellos son:

- ❖ Gilbert et al., (1992) las concibe como un conjunto de herramientas, soportes y canales para el acceso y difusión de la información.
- ❖ Para Castells et al., (1986), son diversos descubrimientos científicos que tienen como finalidad principal el tratamiento y manejo de la información.
- ❖ Según Adell (1998) las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación son el conjunto de dispositivos, canales, soportes y herramientas para el acceso y la distribución de la información utilizando códigos digitales e innovando con el uso de la electrónica y la óptica en las comunicaciones.
- ❖ Martínez (1996) identifica por nuevas tecnologías "a todos aquellos medios de comunicación y tratamiento de la información que van surgiendo de la unión de los avances propiciados por el desarrollo de la tecnología electrónica y las herramientas conceptuales, tanto conocidas como aquellas otras que vayan siendo desarrolladas como consecuencia de la utilización de estas mismas nuevas tecnologías y del avance del conocimiento humano" (p. 102).
- ❖ McLuhan & Powers (1995), describen tres fases históricas en torno a la aparición y evolución de los medios y técnicas de comunicación; 1ra. Culturas Tribales, 2da. Galaxia Gutemberg y 3ro. Edad eléctrica. La primera y la tercera fase las denomina medios cool porque son pobres en información y ricos en participación; y la segunda fase llamada medios hot porque están llenos de información y exigen poca información del público.
- ❖ Según Lera, S (1985), determinan que las nuevas tecnologías son un motor sobre la sociedad, evocando y acelerando cambios, creando expectativas en la sociedad desde todas los enfoques (social, cultural, laboral, económico...)
- ❖ Martínez, F. (1995) concibe como nuevas tecnologías todos aquellos medios de comunicación e información que resultan de los avances de la tecnología electrónica y de las herramientas conceptuales, conocidas o nuevas producto del conocimiento humano.

❖ Colom, Salinas & Sureda (1988) califican las nuevas tecnologías a todos los medios electrónicos que elaboran, guardan, recuperan y transmiten a gran velocidad y cantidad la información.

❖ García-Valcárcel (1996) sugiere que las nuevas tecnologías están integradas por tres sistemas de comunicación: el vídeo, la informática y las telecomunicaciones, apoyado en el desarrollo de aplicaciones o software por medio de los equipos o hardware.

❖ Majó & Marqués (2002), consideran que son tres los motores que jalonan la información y la comunicación: la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías del sonido y la imagen, debido a los grandes cambios y avances científicos en la fibra óptica, los satélites y los grandes desarrollos del software.

❖ Medrano (1993) indica que al hablar de nuevas tecnologías se hace referencia a los equipos y sistemas técnicos que transmiten a través de canales auditivos o visuales la información.

❖ Para la UNESCO (1961), las nuevas tecnologías de la Información son las disciplinas científicas y tecnológicas utilizadas para procesar la información, la interacción entre el hombre y las máquinas dentro de una estructura económica, cultural y social.

❖ Rojo Villada, P. (1998), relaciona las nuevas tecnologías con los hallazgos encontrados recientemente en el campo científico y tecnológico, caracterizadas por su interdependencia, incidiendo directamente en el avance en todos los campos de la estructura social. También se les considera como medios para el procesamiento, almacenamiento, tratamiento y difusión de mensajes, información y conocimiento.

❖ Martín Aguado, J. (1978) sostiene que el fundamento de las nuevas tecnologías de la información es la información periodística enmarcada en los medios de comunicación o de transmisión social.

Para Cabero (1996) las nuevas tecnologías deben cumplir con unas características específicas:

- ❖ La inmaterialidad: la materia prima es la información y la facultad de crear mensajes sin dependencia externa.
- ❖ La instantaneidad de la información y comunicación capaz de trascender cualquier barrera.

- ❖ La innovación: buscando siempre la cualificación y cuantificación para superar las creaciones anteriores.
- ❖ Altos niveles de calidad y fiabilidad.
- ❖ Fácil manejo y distribución de la información.
- ❖ Posibilidad de establecer interconexiones.
- ❖ La diversidad.

7.2.3 Los jóvenes y las nuevas tecnologías.

Finalizando los años 90, las personas se sentaban en familia a ver un programa de televisión o a conversar, mientras que hoy día el internet y la tecnología móvil incitan a los jóvenes y adolescentes interactuar con otras personas, conocidas o desconocidas, a través de la red (Verdú, 2005).

La Fundación Pfizer (2009), realizó un estudio con un grupo de jóvenes españoles sobre el uso de internet cuyos resultados arrojados reportan que el 98% de los jóvenes con edades entre los 11 y 20 años son los mayores usuarios, accediendo diariamente 1,5 horas. Al respecto autores como Johansson & Götestam (2004); y MuñozRivas, Navarro & Ortega (2003) afirman que es una evidente realidad el masivo uso que los adolescentes y los jóvenes hacen de las nuevas tecnologías, tal vez debido a las respuestas rápidas y a la interactividad entre los usuarios.

Las nuevas tecnologías proponen nuevos estilos de vida y de relaciones con la sociedad, tal como lo afirma Castells (2001) el Internet trajo consigo un nuevo modelo social de relaciones llamado individualismo en red, donde las personas se agrupan en redes de acuerdo a sus intereses y afinidades, dejando las relaciones tradicionales en un segundo plano. Entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se encuentra la tecnología móvil que también ha sufrido grandes cambios, convirtiéndose en un objeto social, personal y dominante.

El Internet y la tecnología móvil han iniciado una revolución social, que así como es atractiva también puede convertirse en adictiva. El Internet en palabras de Sánchez-Carbonell & Beranuy (2007) aportan elementos como el anonimato, la sincronía, la competencia para socializar sintiéndose parte de un grupo, el bienestar psicológico y la comunicación escrita obviando el cara a cara; entretanto Beranuy & Sánchez-Carbonell (2007) estiman que la telefonía móvil permite estar en constante contacto, socializar, divertirse, expresar

sentimientos, mejorar el tiempo de la información y comunicación siendo ést oral o escrita a través de los sms.

El teléfono móvil es considerado un gran facilitador de las comunicaciones, ya que permite estar constantemente conectado, McLuhan literalmente lo considera como una extensión de las extremidades de los adolescentes ya que lo llevan donde quiera que van.

Echeburúa E. (1999), considera que uno de los síntomas de la adicción a internet es la dependencia psicológica, consideran que nada es imposible sin internet y todo gira alrededor de él, disminuyendo la diversión, la actividad física y por ende las relaciones sociales modificando los estados de ánimo.

El uso de la telefonía móvil también presenta cierto grado de dependencia psicológica, Kamibeppu & Sugiura (2005) determina que su uso puede generar cambios en los estados de ánimo, inseguridad, sentir una codependencia con el aparato. Viéndolo desde ésta perspectiva, los jóvenes y adolescentes prefieren la comunicación mediada por el teléfono móvil alterando sus relaciones sociales (Bianchi & Phillips, 2005), hasta el punto que muchos de ellos no saben establecer una relación cara a cara (Criado, 2007).

Sánchez-Carbonell et al., (2008) declaran que tanto los adolescentes como los jóvenes conforman un grupo de riesgo ya que siempre están en búsqueda de nuevas sensaciones, siendo los que más se conectan a Internet y de estar más familiarizados con las nuevas tecnologías.

Turkle, S (1997), lo explica en términos generacionales: «Los niños de hoy en día crecen en la cultura del ordenador; el resto de nosotros, en el mejor de los casos, somos sus ciudadanos naturalizados» (p. 97). Muchos adultos cometen el error de restringir el uso de las nuevas tecnologías a los infantes, adolescentes y hasta a los jóvenes preocupados por la cantidad de tiempo que se sumergen en ese amplio y desconocido mundo, al respecto Buckingham, D. (2002), sostiene que «El intento de proteger a los niños y jóvenes limitándoles el acceso a los medios está abocado al fracaso. Hoy, al contrario, debemos prestar mucha más atención a cómo les preparamos para abordar esas experiencias, y al hacerlo, debemos dejar de definirles simplemente desde la perspectiva de lo que carecen» (p. 27).

7.2.4 *El apoyo social y las nuevas tecnologías.*

Las nuevas tecnologías como el internet, ofrecen en las últimas décadas una nueva forma de comunicación, tomando un gran impacto en la convivencia de los seres humanos especialmente entre los universitarios, quienes abandonan muchas veces el contacto presencial, optando cada vez más por encuentros virtuales . Hoy en día la mayoría de las personas viven siempre conectados, lo cual consiste en acceder a los servicios de comunicación e información de una manera sencilla sin ejecutar ningún programa y así minimizar el trabajo por parte de los usuarios. Dichas funciones han abierto cada vez más las puertas a un nivel de comunicación muy sofisticado y efectivo.

En el ámbito de las nuevas tecnologías están inmersas las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC.

En cuanto al significado de las TIC, la UNESCO (s.f.) las define como aquellas disciplinas científicas tecnológicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información, pero además aborda la interacción que establece el hombre con las diferentes aplicaciones en la búsqueda de contenidos asociados de carácter social, económico y cultural, de modo que, las TIC logran apoyar el acceso a la educación, la igualdad, el ejercicio de la enseñanza, así como el aprendizaje de calidad y el desarrollo profesional de los docentes en ejercicio e incluso en formación, esto mediante el trabajo en conjunto de tres sectores: Comunicación e Información, Educación y Ciencias. De acuerdo con lo anterior, las TIC se pueden emplear para elaborar materiales didácticos, presentar y comunicar contenidos; favorecer la comunicación entre los diferentes actores de la comunidad educativa: estudiantes, profesores y el mundo exterior; construir y mostrar conferencias y por supuesto elaborar investigaciones académicas. (UNESCO, 1995- 2010).

Hoy se habla de sociedad de la información, para denotar que la sociedad tiene como finalidad la producción, transmisión, difusión, divulgación e incluso comercialización de la información como producto.

Sin dudas cuando la concepción de Sociedad del conocimiento se centra en un proceso, el comunicacional, que no puede ser comerciable, sino que implica negociación y mediación permanentes entre los seres humanos (Galindo, 1998).

Según Miège (2000) se destacan 6 tendencias que deben tenerse en cuenta para repensar la relación entre las TIC y la lógica social de la comunicación:

a) Las TIC al estar relacionadas con los modelos de trabajo y con las nuevas corrientes administrativas, hacen que se cambien los puntos de vista sobre la gestión y sobre la ética del trabajo en las organizaciones actuales. La idea de la cada vez mayor cualificación de los trabajadores se relaciona hoy más con el control de funciones y el flujo de información que con un trabajo de calidad y remunerado consecuentemente.

b) La conversión del trabajo a un asunto de red (trabajo a domicilio, trabajo compartido, teletrabajo y omisión de los puestos de trabajo) afecta el modo de vida de los trabajadores y evidencia situaciones nuevas de malestar social: estrés, aumento de los contratos de prestación de servicio y disminución de los contratos a término indefinido, incapacidad de separar el mundo laboral del mundo social y familiar, entre otros aspectos negativos.

c) La informatización de la producción económica pone en evidencia una subdivisión del trabajo en el mundo: los países desarrollados encabezan los procesos de creación e innovación y los países en desarrollo se conforman con ser mano de obra a través de franquicias y máquinas. Esto aumenta las brechas sociales entre los dos mundos.

d) Las TIC participan de la industrialización acelerada de la cultura y de la comunicación. Se quieren industrializar cada vez más los procesos culturales y comunicacionales, así como las prácticas sociales complejas de los seres humanos. La industrialización de la cultura conlleva problemáticas diversas frente a la identidad y la diversidad cultural –convertidas por momentos en “modas”-.

e) La automatización creciente de las prácticas sociales y la aceptación de que estas se vuelvan mercancía intangible (estilos de vida, comunidades de marca, tribalización de los lazos sociales), se acelera con la utilización individualizada de las TIC.

f) La mediatización de la comunicación es otro problema:

Se puede conferir, que las TIC están presentes en todos los órdenes de la vida en sociedad, por lo tanto, la educación no escapa a la influencia que este fenómeno. La introducción de estas nuevas tecnologías en la educación, ha traído consigo una variedad de posibilidades en materia educativa, ante las oportunidades potenciales que brinda, tanto a docentes como estudiantes, la capacidad de adquisición de: habilidades de búsqueda de información, la simulación de fenómenos sin riesgo para solucionar problemas, el aprendizaje

significativo, entre otros. El empleo de las TIC en el aula de clase, supone la convergencia de lo pedagógico, lo comunicativo y lo tecnológico, es decir, se trata del empleo correcto de las herramientas tecnológicas, posibilitando con ello, una adecuada interacción en el proceso educativo capaz de integrar lo discursivo y lo tecnológico.

Las TIC tienen un gran potencial para favorecer el progreso de los alumnos y los docentes, pero solo si son utilizadas de forma apropiada (Berliner, C y Calfee, R., 1996). Según Bransford, Brown y Cocking (2000), todavía no está suficientemente comprendido que las tecnologías pueden ser usadas como una herramienta pedagógica extraordinaria, no solo, como fuente de información, sino como extensión de las capacidades humanas y de los contextos para las interacciones sociales que sostiene el aprendizaje.

Las ventajas que se han atribuido a las TIC como instrumentos de mejora de los aprendizajes de los alumnos son numerosas. En el estudio "Tecnología y aprendizaje. Investigación sobre el impacto del ordenador en el aula" desarrollado por Marchesiet ai, (2003) se destacan cinco ventajas:

- a) Capacidad de las TIC para crear nuevos contextos de aprendizaje ya que abren posibilidades de información y comunicación.
- b) Interactividad: las TIC facilitan el intercambio de experiencia entre los alumnos y entre éstos y sus docentes, al mismo tiempo que les permite comparar avances, dificultades y pueden ensayar diferentes estrategias de solución.
- c) Ciertos software permiten transformar nociones abstractas en modelos figurativos, facilitando la comprensión y su aprendizaje por parte de los alumnos.
- d) El uso de las TIC en las escuelas aproxima el entorno escolar a otros entornos del alumno, como son familia, amigos, vecinos, etc.
- e) Las TIC en la escuela permiten establecer nuevas relaciones con otras clases, otras escuelas, otros grupos innovadores, etc., donde los docentes y alumnos intercambian experiencias que favorecen la construcción del aprendizaje.

El fenómeno de la implementación e integración de las TIC no solo se remite a los elementos expuestos en los modelos pedagógicos que una capacitación adecuada puede suplir, sino también, a tener en cuenta los elementos que proponen los modelos tradicionales de cambio e innovación curricular, puesto que ellos consideran aspectos que tienen que ver tanto con el cambio en la dimensión personal (ej. motivación, actitudes, creencias, etc.), como

también en las dimensiones cultural (normas, redes de apoyo) y organizacional (políticas sobre TIC en la Unidad Educativa, estructuras de apoyo, financiamiento, tiempo, etc.) .

Lo que realmente se busca en el uso de las TIC, no es un reemplazo de las formas pedagógicas ya existentes, sino más bien, el buscar que haya coherencia con los nuevos ambientes de aprendizaje basados en TIC, con el propósito de que los estudiantes tengan la posibilidad de aprender, además de prepararse para comunicarse adecuadamente utilizando múltiples medios y formatos, acceso eficiente a la información e intercambio con los demás; tener manejo adecuado de la información (que pueda recopilar, organizar, seleccionar, analizar y sintetizar); que esté en capacidad de realizar conclusiones y hacer generalizaciones con la información recibida; que pueda resolver los problemas presentados a partir del adecuado uso de la información recogida y de la selección pertinente de herramientas para ello; que se integre de una manera eficiente a equipos de trabajo, entre otros.

No hay duda, de que las TIC tienen un gran impacto en los jóvenes, en especial los sitios web de redes sociales, debido a que estos entornos virtuales, se han convertido en nuevos contextos donde los adolescentes y jóvenes encuentran una forma de conexión social especialmente atractiva. Las características que poseen estos espacios virtuales, -y específicamente, las redes sociales-, permiten que éstas puedan adaptarse a las múltiples y diversas necesidades de pertenencia y conexión con los demás que la vida actual de los jóvenes demanda (Nadkarni & Hofmann, 2012; Peter, Valkenburg, & Schouten, 2005; Ryan & Xenos, 2011).

Se puede afirmar con validez, que la sociedad ha sufrido una transformación tan profunda que los adolescentes se desarrollan en un nuevo contexto social (Bradley, 2000), al que los entornos virtuales han incorporado múltiples oportunidades (Livingstone, 2008). Desde finales del siglo pasado se comenzaba a vislumbrar el posible impacto de las TIC y se especulaba sobre el posible efecto beneficioso o nocivo que la tecnología 2.0 tendría en la vida de los seres humanos (Bradley, 2000). Se han desarrollado investigaciones en este sentido, que se decantan por señalar que las TIC han aportado múltiples beneficios como la eliminación de barreras físicas para la comunicación, mayor apoyo social o la posibilidad de contener en una inagotable fuente de información (Forest & Wood, 2012; Valcke, De Wever, Van Keer, & Schellens, 2011).

Según Zamora (2006), las redes sociales virtuales pueden posibilitar que la pluralidad y comunidad se conjuguen de manera pacífica y así, las redes sociales otorguen beneficios a todas las personas. De hecho, establece que al chico o chica anónimo le dan popularidad, al discriminado le proporcionan integración, al diferente le permiten igualdad, etc. Por tanto, estas múltiples ventajas y beneficios que las TIC están sumando a la vida de las personas en tan diversos ámbitos, evidencian que el uso y participación de los adolescentes y jóvenes en los entornos virtuales va más allá de la mejora en las relaciones sociales o la potencialidad en la educación, sino que puede ayudar a una optimización del desarrollo psicosocial (Livingstone, 2008). Por lo que los entornos virtuales se han convertido en un lugar más donde tanto jóvenes como adultos interactúan, conviven, se relacionan y por consiguiente se reproducen los aspectos positivos y negativos de la socialización de los seres humanos (Marín & González-Piñal, 2011).

7.3 Convivencia.

7.3.1 Definición.

La convivencia se define como aquella acción de convivir (vivir en compañía de otro u otros), es decir, es la forma como nos relacionamos con los demás, el compartir cosas e intereses y establecer vínculos familiares, de amistad y de coexistencia con los demás ciudadanos.

En cuanto a la convivencia en el entorno escolar, esta implica un orden moral que está implícito, o debería estarlo, en todos los acontecimientos normativos y convencionales de la vida escolar. Pero más allá de lo normativo y pedagógico, la convivencia, desde el punto de vista psicológico, implica la formación para comprender el punto de vista del otro (Sánchez, Ortega y Rivera, 2004), reconocer que debe ser estimado y respetado, solicitar el respeto hacia uno mismo y lograr un nivel suficiente de autoestima, y actuar con solidaridad, tolerancia y comprensión hacia los eventos cotidianos de íntima naturaleza humana. Debajo del discurso normativo y disciplinar de carácter educativo de la convivencia está la dimensión psicológica de la competencia social, afectiva y emocional.

Partiendo del hecho que convivir es coexistir, se puede inferir que si la coexistencia ya está dada, la convivencia hay que construirla implicando: tolerancia en el sentido de aceptar aquello que es diferente; normas comunes ya que exige acordar y convenir reglas del juego aceptadas y cumplidas por todos; regulación del conflicto buscando soluciones pacíficas y sobretodo aprendizaje pues la convivencia es un arte que hay que aprender (Giménez, 2005).

Parafraseando a Saussure (1970), la convivencia está basada en unos principios o dimensiones fundamentales claves en todo proceso de sociabilidad. (Tabla. 3)

Dimensiones	Aspectos centrales
Relacional	Existencia o no de interacción social e interpersonal Naturaleza de dicha interacción
Normativa	Normas compartidas Conocimiento y aceptación de las normas Adecuación normativa
Axiológica	Valores y finalidades compartidas Reconocimiento y respeto de lo no compartido
Participativa	Presencia en los ámbitos decisorios Sentimiento o no de ser-parte-de Implicación de todos en la vida social conjunta
Comunicacional	Comunicación existente. Pautas y espacios de comunicación Eficacia
Conflictual	El tratamiento de la conflictividad latente y manifiesta Comportamientos pacíficos o violentos Negociación versus intervención de terceros
Actitudinal	Respeto hacia el otro y naturaleza de la tolerancia Voluntad de inclusión o de exclusión
Identitaria	Identidades compartidas y no compartidas Sentidos de pertenencia
Política	Potenciación de la acción de los sujetos

Democratización del acceso a informaciones que
orientan y sitúan las decisiones de los sujetos
Inclusión de múltiples perspectivas en los debates
locales

Tabla 3. Dimensiones de la convivencia (Tomado Giménez, 2005).

7.3.2 Tipos de convivencia.

Existen distintos niveles o tipos de convivencia a continuación se menciona las siguientes:

❖ **Convivencia social.** La convivencia social consiste en el respeto mutuo entre las personas, las cosas y el medio en el cual vivimos y desarrollamos nuestra actividad diaria. Decimos de la importancia de las leyes para que éstas regulen y garanticen el cumplimiento de esa convivencia social (Palma, 2013).

❖ **Convivencia familiar.** Es aquella que se da entre los miembros de una familia (Palma Rodríguez, 2013).

❖ **Convivencia escolar.** Es la interrelación entre los miembros de un plantel escolar, la cual incide de manera significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual del alumnado y de las relaciones que establecen entre sí y con el personal docente y directivo (Palma, 2013).

❖ **Convivencia humana.** Es aquella que se vive en toda la raza humana sin tener ningún vínculo de ningún tipo. El ser humano no es un ser solitario sino todo lo contrario, somos seres sociales.- Necesitamos de los demás para vivir mejor y poder desarrollarnos. Sin embargo estos otros seres a los que necesitamos, son diferentes. La diversidad es la clave de la humanidad, todos somos humanos y diferentes, ésta característica, ésta diferencia es lo que nos alimenta y nos hace crecer como personas pero también es la diferencia la que provoca el conflicto (Palma, 2013).

❖ **Convivencia ciudadana.** “Es la cualidad que tiene el conjunto de relaciones cotidianas que se dan entre los miembros de una sociedad cuando se armonizan los intereses individuales con los colectivos y por lo tanto los conflictos se desenvuelven de manera constructiva” (Palma, 2013).

❖ **Convivencia democrática.** Significa vivir “con” el que piensa distinto o que tiene distinto idioma, cultura, raza, religión en armonía sin que los derechos de una persona avancen sobre los derechos de los demás. Para respetar la convivencia democrática hay una obligación moral y subjetiva, que es la que nos cabe como integrantes del género humano y que está basada en que todos los seres humanos deben tener un trato igualitario sin importar las diferencias de origen (Palma, 2013).

7.3.3 Entornos de convivencia social.

La convivencia social es un proceso de construcción, que se manifiesta en múltiples formas y modelos, con alcances y características diferentes, pero que siempre debe estar orientada a cuidar, proteger y desarrollar la vida propia y de la comunidad de la mejor manera posible.

Las formas de convivencia social no se dan naturalmente: son creadas y reconstruidas por el hombre y su contexto. Por no ser un hecho natural, la convivencia social debe ser enseñada, construida y aprendida como un proceso formal de retroalimentación social. Aprender a vivir supone aprender a sobrevivir y a proyectarse benéficamente con el respeto a la diferencia y a la diversidad encarnada en nuestro prójimo.

“La convivencia social es construida por el hombre. Si se quiere una sociedad en donde sean posibles la vida y la felicidad, se debe construir con la actuación propia de cada día” (Toro, 1996).

“Aprender a convivir y a construir la convivencia requiere de un conjunto de aprendizajes básicos. El hombre es un ser social, por lo tanto interactúa en la realidad, consigo mismo y con los demás; por comunicación interhumana puede entenderse entonces el conjunto de procesos según los cuales se trasmite y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común”. (Pinzón, 1990) En general, cuanto más alta sea la participación individual del niño en un grupo o institución social, más oportunidades tiene ese niño de tomar las perspectivas sociales de otros.

Dentro de este marco, el termino valor tiene diversa acepciones. Se entiende en un sentido amplio que valor es aquello que permite al hombre acrecentar la dignidad y riqueza de

sus argumentos, lo que lo arranca de su indiferencia y le ofrece satisfacer sus necesidades dentro de una sociedad.

El pertenecer a una sociedad implica que se esté sujeto a unas formas de interrelación determinadas por ciertas normas que de una u otra forma suscitan problemas de índole ideológico y moral. Por lo tanto, el carácter social del hombre determina que exista este componente en todas las personas.

En el tema de la convivencia toma relevancia las redes de apoyo social, en el cual, hay una compartición de intereses humanos en función del logro de determinados propósitos sociales.

Las redes de apoyo social son vínculos humanos, no visibles entre las personas que forman parte de sus vidas, su contenido de información es rico en afecto, emociones, sueños vivencias y sentimientos de quienes forman parte de este sistema se fortalece en el lenguaje simbólico y figurado.

House & Kahn (1985) consideran necesario contar con la existencia o cantidad de relaciones. El apoyo de las redes sociales contribuye al bienestar físico y psicológico entre los estudiantes universitarios con el sentimiento de ser partícipe de las mismas, de tal manera que las personas con una escasa red social son propensas a contraer enfermedades y tener sentimientos de soledad.

Santiago del Estero, dice que: Hay que tener en cuenta que la convivencia nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas, las características de estas relaciones determinan la calidad que se desprende de dichos vínculos.

García Ramírez, Martínez García & Albar Marín (2002) han reportado que en la conformación de las redes de apoyo social se privilegia el sostén de los vínculos familiares pero se destacan los amigos en las demandas psicológicas cotidianas. El apoyo emocional e instrumental, en los momentos de crisis, proviene fundamentalmente de la familia, en cambio, los no parientes (amigos y pareja) brindan ayuda psicológica (Seidman et al., 2005).

Turner et al. (1982); Garbarino (1983); Cameron, (1990), dan cuenta de las relaciones entre diferentes aspectos de la salud y el bienestar con las diferentes fuentes de apoyo social (cit. en Gracia, 1995.pp.28): Existe una relación positiva entre el apoyo social y la salud física

(menor incidencia de enfermedades, menos complicaciones en el embarazo, menor número de ataques de asma,...)

El acceso de relaciones sociales positivas se ha asociado a bienestar psicológico y ausencia de depresión. El aislamiento social se ha identificado como un factor de riesgo del maltrato infantil y de la retirada del menor del hogar. Poseer una red social positiva es un buen predictor del éxito de la integración comunitaria que otros tratamientos para pacientes mentales.

Gottlieb (1988) describe cómo las intervenciones basadas en el apoyo social han tenido tanto auge en la última década las razones que enumera se describen a continuación:

- ❖ Los efectos positivos que el apoyo social tiene sobre la salud y el bienestar.
- ❖ Movilizan recursos informales promoviendo la participación.
- ❖ Promueven la validez ecológica y resultan más accesibles.
- ❖ Están indicadas para una amplia gama de problemas sociales y factores de riesgo físico.
- ❖ Aumenta la capacidad de afrontar situaciones de estrés, aumenta la auto-responsabilidad y competencias personales.

Reciben este tipo de apoyo no sólo las personas directamente implicadas sino que también afectan positivamente a las personas relacionadas con ellas (cuidadores, familiares, etc.).

En relación al apoyo social para el logro del bienestar de los estudiantes universitarios, es bueno considerar, que esto se logra, por un lado, debido a las relaciones establecidas por los estudiantes con sus pares, es decir, se fundamentan en la amistad como eje central de la convivencia académica y por otra parte, por el apoyo incondicional familiar que recibe el estudiante en función de sus logros y su realización personal, como predictores de felicidad.

Las relaciones de amistad traen numerosos beneficios para las personas, según García (2002) la percepción de compañía y la disponibilidad de una relación de amistad estrecha es el mejor predictor de felicidad. La amistad permite sentir a la persona que es más competente, valiosa y útil, favorece la identidad y la imagen propia, la felicidad y en el bienestar personal, la salud, la longevidad y en algunos casos, la riqueza y el éxito.

Se considera que la ausencia de vínculos sociales estables (ya sean familiares o amigos) y la carencia de recursos válidos en las personas que viven cambios sociales y culturales

bruscos, tienen mayor riesgo de adquirir un gran número de enfermedades; es decir, la presencia de vínculos significativos y relaciones sociales cercanas pueden promover la salud y en ciertas circunstancias, pueden prevenir la muerte. (Musitu, 1999). Newsom & Schulz (1996 citados en García, 2002) destacan que si bien el deterioro se asocia a una menor convivencia con los amigos y familia, así como una menor percepción de apoyo y ayuda material, sólo las medidas de apoyo social percibido sirven para predecir la sintomatología depresiva, remarcando su papel mediador entre el deterioro físico y calidad de vida. A pesar de las múltiples asociaciones encontradas entre el apoyo familiar percibido (económico, instrumental, emocional) y el bienestar personal, surgen interrogantes acerca de que impacta más en el estado de ánimo del estudiante, en la sensación de felicidad, en el sentido de vida, en la percepción del tiempo y valoración de la soledad, si saber que se cuenta con cierta ayuda en caso de requerirla o la convivencia social que se produce en las relaciones de amistad.

En razón las TIC, estos medios tecnológicos fortalecen y apoyan en mayor grado las relaciones sociales, es decir, se convierten en mediaciones de apoyo social, y en cierta forma contribuyen con el bienestar de los estudiantes universitarios.

8. Metodología

La investigación que se ha de desarrollar, es cuantitativa de tipo descriptiva. La metodología cuantitativa permite examinar datos de forma numérica, requiere que haya claridad entre los elementos del problema investigado, para que sea posible establecer su definición, delimitación y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y qué tipo de relación hay entre sus elementos, orientado a los resultados. Edelmira G. La Rosa (1995) señala que en la metodología Cuantitativa se hace necesario tener entre los elementos de investigación desde su inicio hasta el final, el abordaje de los datos es estático, se le da una connotación numérica.

Es una investigación APLICADA-DESCRIPTIVO-TRANSVERSAL. Es aplicada porque también conocida como practica o empírica, busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, depende de los avances y resultados de la investigación básica, lo que le interesa al investigador son las consecuencias prácticas. Es de tipo *descriptivo*, pues describe los fenómenos tal como se presentan en la actualidad, partiendo de su contexto natural, busca conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Es transversal porque como el nombre lo indica hace un corte en un tiempo único para describir o analizar el fenómeno.

8.1 Diseño de investigación

La investigación es de tipo No Experimental, estos son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.

8.2 Material y Método.

8.2.1 Muestra.

La muestra original fueron los estudiantes de las diferentes facultades de la Universidad de la Costa CUC en la ciudad de Barranquilla. La muestra final del estudio fue de 150 estudiantes entre los 16 y 25 años de edad (Tabla 8), de los que un 50% eran hombres y el otro 50% mujeres. (Tabla 4)

Tabla 4. Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 16 a 18 años	84	56%
De 19 a 21 años	36	24%
De 22 a 25 años	17	11%
Más de 25 años	13	9%
TOTAL	150	100%

Tabla 5. Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	75	50%
Masculino	75	50%
TOTAL	150	100%

En términos generales el perfil corresponde a una muestra que estaba soltero 73% (Tabla 10), vivían en estrato 3, 65% (Tabla 11); y se desempeñaban como estudiantes un 88% (Tabla 12). A continuación se pueden observar los resultados detallados de todas las variables sociodemográficas tenidas en cuenta.

Tabla 6. Estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero(a)	110	73%

Casado(a)	20	14%
Unión libre	18	12%
Divorciado(a)	2	1%
TOTAL	150	100%

Tabla 7. Estrato

Estrato	Frecuencia	Porcentaje
1	9	5%
2	29	18%
3	90	65%
4	8	4%
5	6	3%
6	8	4%
TOTAL	150	100%

Tabla 8. Ocupación

OCUPACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estudiante	132	88%
Empleado	18	12%
TOTAL	150	100%

8.2.2 Operacionalización de variables.

A continuación se hace una breve descripción de las variables de investigación:

❖ **Apoyo Social:** el objetivo principal de esta dimensión fue identificar los diversos tipos de apoyo social que reciben los estudiantes universitarios basados en las nuevas tecnologías. Se realizaron distintas preguntas con las que se propuso obtener información sobre el apoyo dado y el recibido de cada una de las personas nombradas en la red social; formulando preguntas de los diferentes tipos de apoyo: emocional, tangible e informativo. (Tabla. 9)

Tabla 9. Operacionalización de la variable Apoyo Social

Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
APOYO SOCIAL	DIRECCIÓN	PERCIBIDO	Personas que te apoyan incondicionalmente en los diferentes círculos sociales en los que te desenvuelves.
			Cuando tengo penas o alegrías, hay alguien que me puede ayudar
		PROVISTO	Me gusta comunicarme con los demás mediante la comunicación asistida por ordenador.
	CONTENIDOS	EMOCIONAL	Personas a quién recurrir al tener problemas sentimentales.
		INSTRUMENTAL	Personas de la que recibe ayuda económica u otro tipo de ayuda material.
		INFORMACIONAL	Personas a las que acude cuando necesita un consejo o información sobre cualquier tema.
		VALORATIVO	Contar con personas para que le ayuden a realizar un trabajo.
	REDES	FAMILIA	Recibir algún tipo de ayuda o bienestar de su familia.
		AMIGOS	Recibir algún tipo de ayuda o bienestar de algún amigo o de sus amigos.
		COMPAÑEROS	Recibir algún tipo de ayuda o bienestar de algún compañero o de sus compañeros.
		COMUNIDAD	Pertenecer a alguna asociación, grupo cultural, recreativo, religioso o de otra índole en el que participe activamente y se reúna con cierta frecuencia.
		VECINOS	Recibir algún tipo de ayuda o bienestar de algún vecino o de los vecinos.
		PROFESIONALES	Recibir algún tipo de ayuda o bienestar de algún profesional.

❖ **Nuevas Tecnologías:** la finalidad de esta dimensión es establecer la importancia de las nuevas tecnologías en la vida de los estudiantes universitarios y así mismo Describir los recursos tecnológicos más utilizados para recibir apoyo social. Se formularon preguntas tanto del uso que hacen de los dispositivos electrónicos como también de las aplicaciones más utilizadas y con qué finalidad; no dejando de lado la indagación sobre el grado de satisfacción que obtienen de las mismas. (Tabla 10)

Tabla 10. Operacionalización de la variable Nuevas Tecnologías

Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Nuevas tecnologías	Interacción social	Personal	Preferir comunicarse personalmente.
		dispositivos	Preferir comunicarse a través de dispositivos.
		aplicaciones	Emplear aplicaciones con soltura para la colaboración o el trabajo en equipo, como: mensajes de texto (SMS), twitter, Facebook, WhatsApp, Instagram, line, Telegram, Viber, Messenger, correo electrónico, Skype, función de voz, Linkedin, google + u otros.
	interacción virtual		Haber recibido de las diferentes aplicaciones algún tipo de apoyo
		Dispositivos	Utilizar computadores, tabletas, celulares convencionales, celulares inteligentes (Smartphone), BlackBerry.
			Establecer relaciones sociales, comunicación, recreación, negocio, diversión, estudio, búsqueda de información con los dispositivos que utiliza.
	Impacto Social		Crear que el uso de dispositivos electrónicos como el computador de escritorio, los portátiles, las Tablet, los celulares, los Smartphone (teléfonos inteligentes), BlackBerry, son imprescindible para su vida.

❖ **Convivencia:** a través de ésta dimensión se pretendió establecer la función del apoyo social a través de las nuevas tecnologías como una alternativa de convivencia entre los estudiantes universitarios; es decir, la ayuda que reciben dichos sujetos a partir de los dispositivos electrónicos como parte de su diario vivir al establecer relaciones con los otros. (Tabla 11)

Tabla 11. Operacionalización de la variable Convivencia

Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Convivencia	comunicación efectiva y colaboración	Comunicación efectiva	Reconocer las diferencias entre los distintos medios digitales y aplicar criterios para elegir el más adecuado y elaborar un mensaje acorde a un objetivo y audiencia.
		Colaboración	Colaborar a distancia con otros para elaborar un producto de información.
	Convivencia digital		Seleccionar y usar las herramientas digitales adecuados interrelacionarse con el otro de forma colaborativa, dar y recibir ayuda.
		Ética y autocuidado	Seleccionar y aplicar estrategias adecuadas para interactuar con los demás protegiendo la seguridad de la información personal y de otros.
		TIC y sociedad	La calidad de vida de las persona y sus relaciones mejora con las tic.
	Convivencia social		Los juegos virtuales de forma prolongada afectan la salud.
			Mostrar consideración y respeto hacia los demás.

8.2.3 Instrumento.

Como técnica de recolección de datos se utiliza la encuesta basada en el cuestionario de estudio de desenlaces médicos de apoyo social MOS; (Sherbourne & Stewart, 1991), el cual es uno de los instrumentos desarrollados para el Medical Outcomes Study. Este cuestionario evalúa el apoyo social percibido por las personas; referidos a cuatro dimensiones del apoyo social funcional: emocional/informacional, instrumental, interacción social positiva y apoyo afectivo. Las opciones de respuesta están dadas a través de una escala Likert de 1 (Nunca) a 5 (Siempre). El instrumento evalúa los siguientes componentes:

- a. Red de apoyo social: evalúa el número de personas que conforma la red de apoyo social (amigos y familiares).

- b. Apoyo social emocional/informacional: descrito como el soporte emocional y consejos.
- c. Apoyo instrumental: determinado por la conducta o material de apoyo.
- d. Interacción social positiva: singularizado por la disponibilidad de personas con los que se pueden hacer cosas divertidas.
- e. Apoyo afectivo: caracterizado por las expresiones de amor y afecto.

8.2.4 Procedimiento.

El procedimiento de recolección de información primaria implica la obtención de los datos mediante la aplicación de un cuestionario, luego se hace la tabulación, el análisis estadístico, la interpretación de los datos y la construcción de las conclusiones y su posterior socialización.

El cuestionario consta de 10 ítems con preguntas cerradas para responder en un margen de 5 a 10 minutos. El instrumento se aplicó con la colaboración del Dr. Marcos Quintero, la Licencia Rocelis Ariza y dos estudiantes universitarios a un total de 150 estudiantes universitarios, 50 estudiantes de Ingeniería de sistemas de la Universidad de la Costa CUC, a 50 estudiantes de Derecho de la Universidad Simón Bolívar y a 50 estudiantes de Medicina de la Universidad Libre seccional,. La participación fue voluntaria, su identidad se mantiene en anonimato y solo indicaron datos de género, edad, estrato, ocupación y facultad.

Antes de aplicar el instrumento formalmente se realizó una prueba piloto del instrumento que permitió verificar la claridad y coherencia en las preguntas formuladas para proceder a su aplicación.

8.2.5 Análisis de Resultados.

Los hallazgos evidencian el potencial educativo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las mismas se conciben como herramientas o mediaciones para configurar imaginarios, expresar motivaciones y sentires, pero también para generar un conjunto de actuaciones, sean estas tanto de tipo individual como en colectivo. Es decir, que su valor agregado estriba en que “las TIC digitales permiten crear entornos que integran los

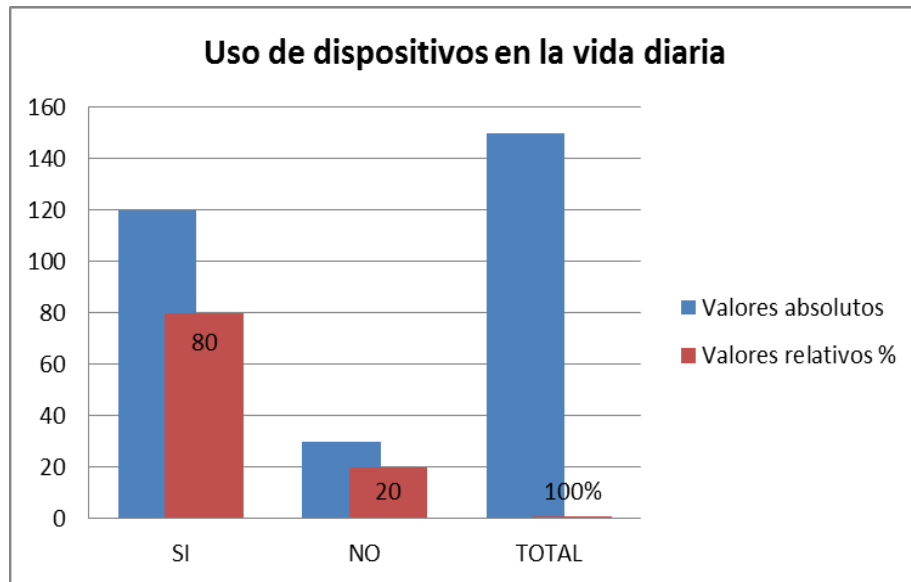
sistemas semióticos conocidos y amplían hasta límites insospechados, la capacidad humana para (re)presentar, procesar, transmitir y compartir grandes cantidades de información con cada vez menos limitaciones de espacio y de menor tiempo, de forma casi instantánea y con un coste económico cada vez menor” (Coll y Monereo, 2008: 85), dicho en otros términos, las TIC han llegado para quedarse y a través de las mismas se originan procesos de mediación e intercambios comunicativos entre los actores, en procura de un estilo de convivencia entre los diversos actores sociales y contextos.

En ese orden de ideas, y teniendo en cuenta cada uno de los ítems investigados en la encuesta, las siguientes fueron algunas de las respuestas dadas por los universitarios:

¿Utilizas dispositivos electrónicos como el computador de escritorio, los portátiles, las Tablet, los celulares, los Smartphone (teléfonos inteligentes), BlackBerry, en tu vida diaria?

Respuesta	Valores absolutos	Valores relativos %
SI	120	80
NO	30	20
TOTAL	150	100%

Tabla 12. Uso de dispositivos en la vida diaria



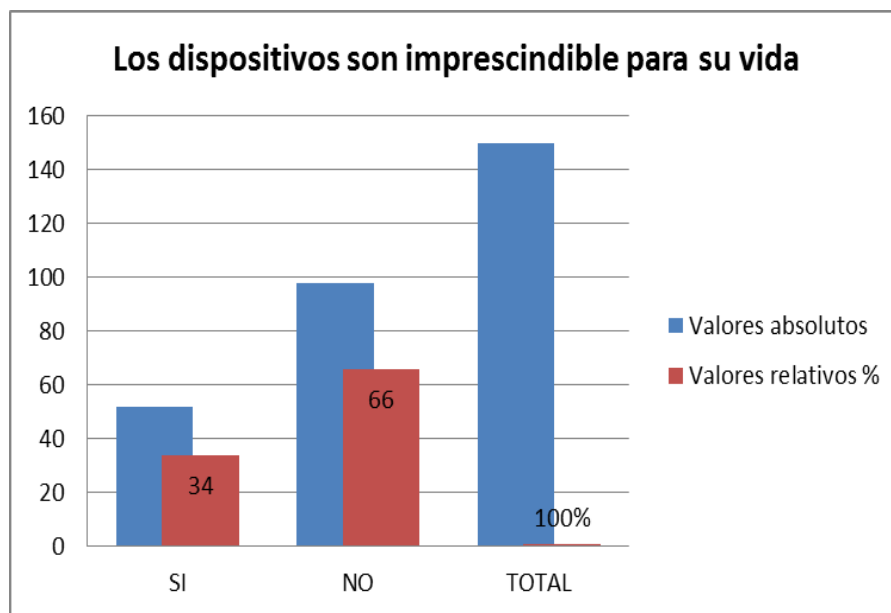
Gráfica No. 1. Uso de dispositivos en la vida diaria

La grafica evidencia, como el 80 % de los estudiantes universitarios utiliza diariamente los dispositivos móviles.

¿Crees que el uso de estos dispositivos electrónicos es imprescindible para tu vida?

Respuesta	Valores absolutos	Valores relativos %
SI	52	34
NO	98	66
TOTAL	150	100%

Tabla 13. ¿Los dispositivos son imprescindibles para su vida?



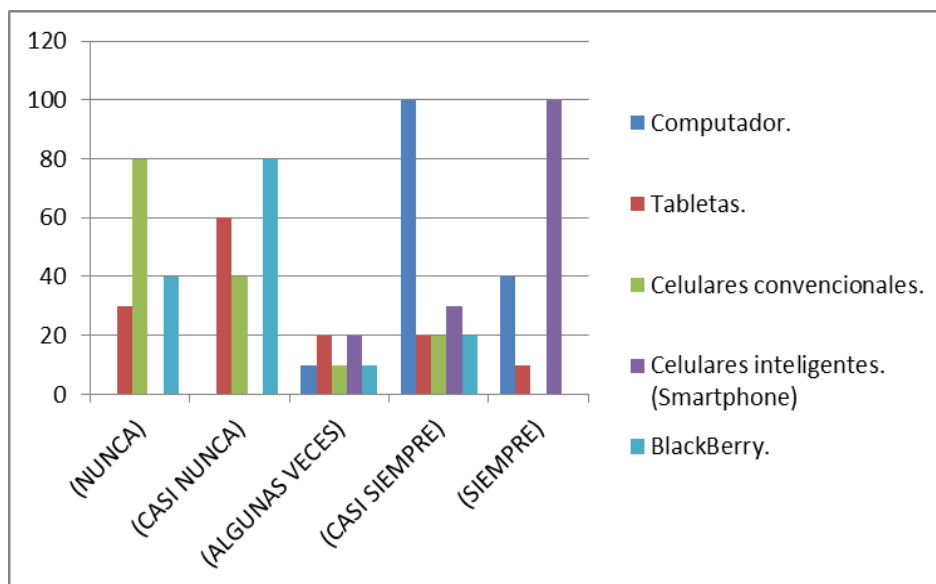
Gráfica No. 2. ¿Los dispositivos son imprescindibles para su vida?

Para un 66 % de los universitarios encuestados, no es imprescindible para su vida estos dispositivos electrónicos.

¿Cuál (es) de los siguientes dispositivos electrónicos utilizas en tu vida diaria (puedes señalar uno) y con qué frecuencia? Califica de 1 a 5 la frecuencia siendo 1 Nunca, 2 casi nunca, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre:

DISPOSITIVOS	1 (Nunca)	2 (Casi nunca)	3 (Algunas veces)	4 (Casi siempre)	5 (siempre)
Computador.			10	100	40
Tabletas.	30	60	20	20	10
Celulares convencionales.	80	40	10	20	
Celulares inteligentes. (Smartphone)			20	30	100
BlackBerry.	40	80	10	20	

Tabla 14. Dispositivos electrónicos utilizados en la vida diaria



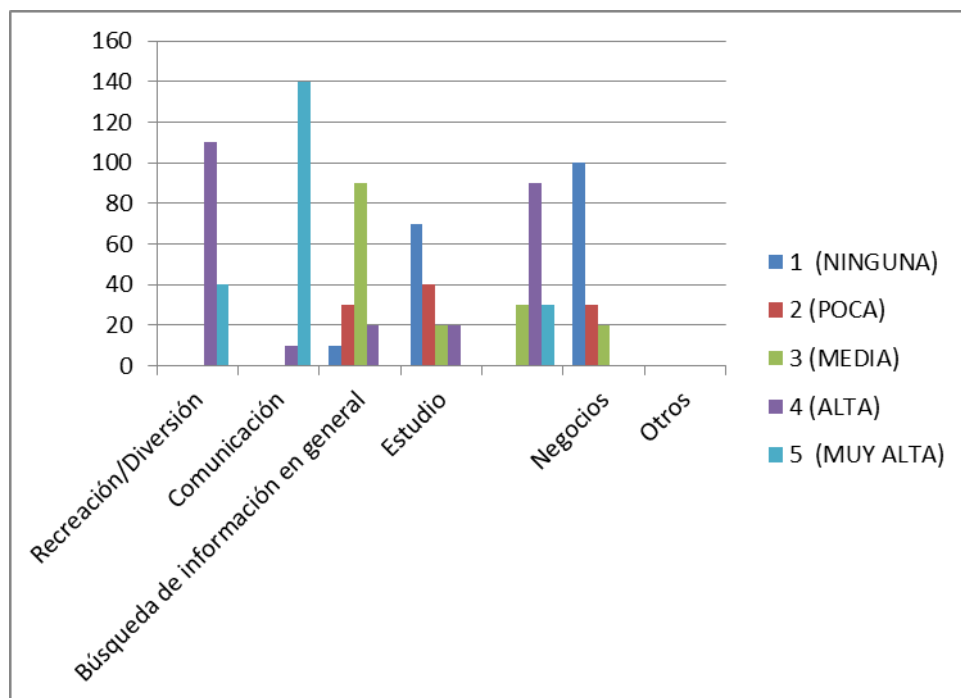
Gráfica No. 3. Dispositivos electrónicos utilizados en la vida diaria

En la gráfica se observa que el 93 % de los estudiantes eligen el computador algunas y casi siempre, en cuanto a las tabletas, el 67 % las utiliza nunca o casi nunca. Para el caso de los celulares convencionales como el 80 % los utiliza nunca o casi nunca. En cambio el Smartphone el 87 % los utiliza siempre o casi siempre. El BlackBerry, el 80 % considera que lo usa casi nunca o nunca.

¿Para qué utilizas estos dispositivos? Selecciona cuál o cuáles de los siguientes usos les das (pueden ser todos) y califica de 1 a 5 el grado de importancia que tienen para ti, siendo 1 Ninguna, 2 Poca, 3 Media, 4 Alta ó 5 Muy Alta:

Dispositivos	1 (Ninguna)	2 (Poca)	3 (Media)	4 (Alta)	5 (Muy alta)
Recreación/Diversión				110	40
Comunicación				10	140
Búsqueda de información en general	10	30	90	20	
Estudio	70	40	20	20	
Establecer y/o mantener relaciones sociales (familiares, amistades, laborales)			30	90	30
Negocios	100	30	20		
Otros					

Tabla 15. Para qué se utilizan los dispositivos



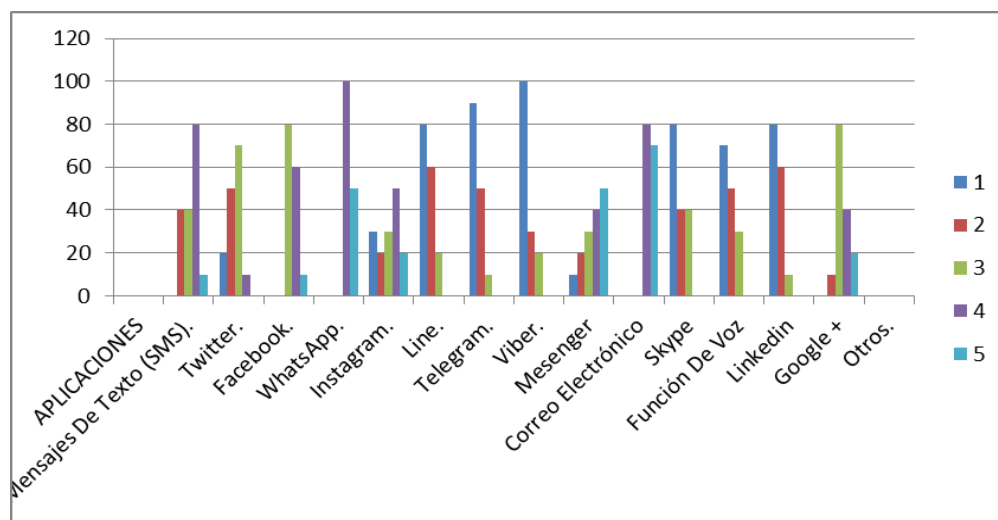
Gráfica No. 4. Para qué se utilizan los dispositivos

La grafica refleja cómo el 73 % de los estudiantes universitarios consideran que utilizan estos dispositivos para recreación, y un 93% como medio de comunicación. De igual manera el 93% le da una calificación de media y alta a la búsqueda de información. El 80 % de los estudiantes encuestados opinan que estos dispositivos les permiten establecer y mantener relaciones familiares y sociales. Es relevante como el 86 % de los estudiantes universitarios consideran que estos dispositivos tienen poco o ninguna utilización para negocios y un 76% opinan lo mismo sobre su uso para el estudio.

¿Cuál o cuáles de las siguientes aplicaciones empleas y con qué frecuencia? Califica de 1 a 5 la frecuencia siendo 1 Nunca, 2 casi nunca, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre:

Aplicaciones	1 (Nunca)	2 (Casi nunca)	3 (Algunas veces)	4 (Casi siempre)	5 (Siempre)
Mensajes De Texto (SMS).		40	40	80	10
Twitter.	20	50	70	10	
Facebook.			80	60	10
WhatsApp.				100	50
Instagram.	30	20	30	50	20
Line.	80	60	20		
Telegram.	90	50	10		
Viber.	100	30	20		
Messenger	10	20	30	40	50
Correo Electrónico				80	70
Skype	80	40	40		
Función De Voz	70	50	30		
Linkedin	80	60	10		
Google +		10	80	40	20
Otros.					

Tabla 16. Aplicaciones empleadas con frecuencia



Gráfica No. 5. Aplicaciones empleadas con frecuencia

La grafica evidencia que el 80 %, de los estudiantes encuestados utiliza el mensaje de texto, mientras que un 93 % emplea el Facebook, y el 100 % casi siempre y siempre aplica el WhatsApp. La aplicación del Instagram tiene menor uso, y ello lo refleja el dato de que el 67

% no utilice comúnmente esta aplicación, En el caso de aplicativo Line, el 93% casi nunca y nunca lo utiliza. En ese mismo porcentaje se refleja el escaso o nulo uso del Telegram (93%) y del viber (865).

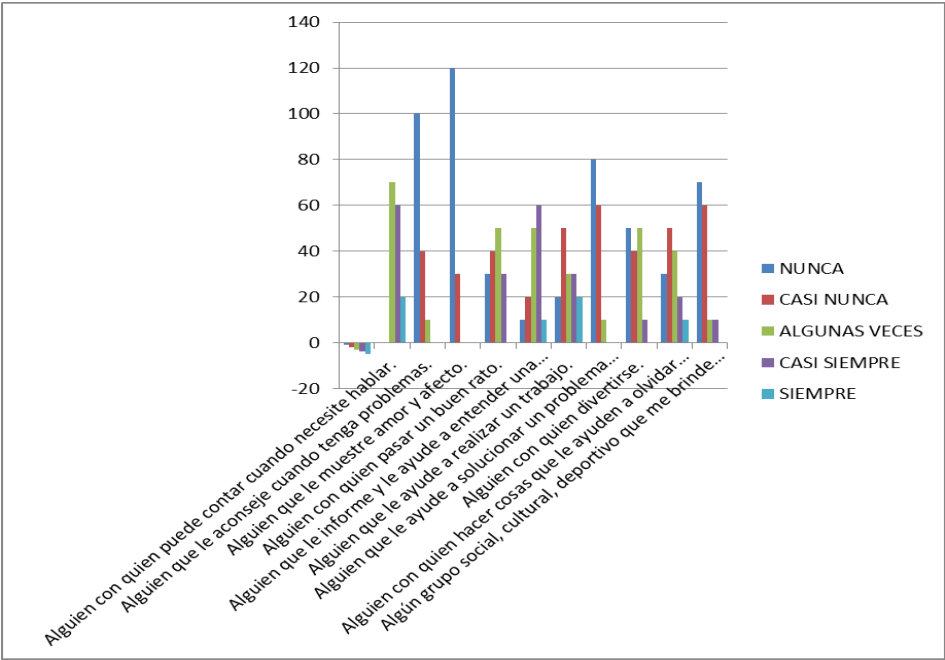
En relación al Messenger, el resultado de la encuesta nos evidencia que el 60 % solo lo utiliza, mientras que en el caso del correo electrónico, el 100 % lo utiliza casi siempre y siempre. Para el caso de Skype y función de voz, tienen respectivamente el 80 % y el 83 % de aplicación en los estudiantes universitarios. El LinkedIn también tienen poco uso por los estudiantes, en el cual se observa que el 86 % casi nunca y nunca lo aplica. Es significativo como Google se muestra con un 60 % que se utiliza en algunas veces y casi siempre por los estudiantes.

La gente busca a otras personas para buscar compañía, asistencia u otros tipos de ayuda. ¿Con qué frecuencia dispone usted de cada uno de los siguientes tipos de ayuda? Marque con una X la respuesta escogida en cada enunciado.

Pregunta	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	siempre (5)
Alguien con quien puede contar cuando necesite hablar.			70	60	20
Alguien que le aconseje cuando tenga problemas.	100	40	10		
Alguien que le muestre amor y afecto.	120	30			
Alguien con quien pasar un buen rato.	30	40	50	30	
Alguien que le informe y le ayude a entender una situación.	10	20	50	60	10
Alguien que le ayude a realizar un trabajo.	20	50	30	30	20
Alguien que le ayude a solucionar un problema	80	60	10		

económico.					
Alguien con quien divertirse.	50	40	50	10	
Alguien con quien hacer cosas	30	50	40	20	10
que le ayuden a olvidar sus					
problemas.					
Algún grupo social, cultural,	70	60	10	10	
deportivo que me brinde					
apoyo en los momentos					
difíciles.					

Tabla 17. Disponibilidad de las ayudas



Gráfica No. 6. Disponibilidad de las ayudas

El 86 % de los encuestados en caso de ayuda algunas veces y casi siempre busca alguien con quien hablar, mientras que un 93 % nunca o casi nunca busca alguien para que lo aconseje. De igual forma, el 100%, nunca o casi nunca busca alguien para que el brinde amor o afecto, y un 53% algunas veces y casi siempre busca alguien para pasar el rato. Otro dato

relevante de la gráfica, es como el 73 % de los estudiantes algunas veces y casi siempre busque alguien que le informe y le ayude a entender una situación.

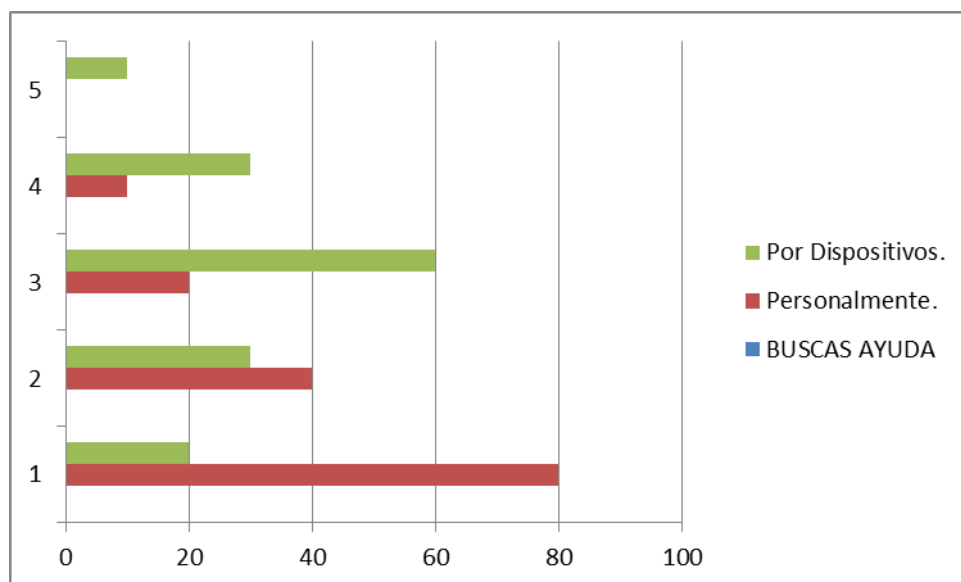
Un 60 % nunca y casi nunca busca alguien para diversión y un 93 % casi nunca y nunca busca alguien para que lo ayude económicamente. De igual forma el 53 % casi nunca y nunca para olvidarse de un problema.

Otro dato significativo que arroja la encuesta es como el 86 % de los estudiantes encuestados, nunca o casi nunca buscan algún grupo social, cultural, deportivo que les brinde apoyo en los momentos difíciles.

¿Cuándo necesitas ayuda (emocional, material o informativa) la buscas personalmente o a través de algún dispositivo? Especifica en qué medida siendo 1 nunca, 2 casi nunca, 3 algunas veces, 4 casi siempre, 5 siempre.

Buscas ayuda	1 (Nunca)	2 (Casi nunca)	3 (Algunas veces)	4 (Casi siempre)	5 (Siempre)
Personalmente.	80	40	20	10	
Por Dispositivos.	20	30	60	30	10

Tabla 18. Medios de búsqueda de ayuda



Gráfica No. 7. Medios de búsqueda de ayuda

La encuesta nos evidencia que los medios móviles toman cada vez mayor relevancia en el diario vivir de los estudiantes universitarios. Es decir, se puede inferir que la sociedad está en permanente cambio y por ello sus actores se ven en la necesidad de adaptarse a cada una de las situaciones cambiantes de la misma dimensión humana para poder enfrentar ese grueso marco temático de transformaciones. Las distancias se han acortado a partir del uso de estas tecnologías que comienza a generalizarse a principios del siglo XXI, recordemos que inicialmente los teléfonos y ordenadores que dependían de cables, y ahora son sustituido por dispositivos inalámbricos.

Un 80 % de los universitarios encuestados, consideran que nunca o casi nunca buscan ayuda personalmente, y un 60 % busca ayuda algunas veces y casi siempre mediante un dispositivo.

Puede evidenciarse también que en torno a la tecnología móvil existen múltiples dispositivos que ofrecen la posibilidad de acceder a la red, ya sea a través de teléfonos móviles, como los smartphones, las tabletas, las consolas de juegos, los portátiles, entre otros. Estos dispositivos logran responder a las necesidades y requerimientos de sus clientes y, es por ello que en el mercado, aparecen nuevos dispositivos que favorecen la expansión del uso de los dispositivos móviles.

Basados en los resultados obtenidos no cabe duda que la presencia de las TIC entre los estudiantes universitarios es cada vez mayor, un 80% de los jóvenes encuestados admitió su uso y tal como lo ha expuesto en su estudio Christensen (2009) la telefonía móvil incentiva la cercanía entre las personas que no están cerca físicamente, especialmente con los amigos y poco en las relaciones intrafamiliares. Como afirma Cornejo & Tapia (2011), las relaciones interpersonales a través del internet han dado un nuevo enfoque en ésta sociedad globalizada que nos exige idear estrategias para no sentirnos excluidos.

Es significativo, como el computador, las tablets y los Smartphone son los de mayor uso en el diario vivir de los universitarios, inclinándose por lo novedoso quedando relegado el BlackBerry. Espinar & González (2008) coinciden en afirmar ello en su investigación en la que concluyen que los jóvenes viven en plena revolución tecnológica; haciendo del ordenador y del teléfono móvil elementos indispensables en su cotidianidad que por su inmediatez

satisfacen la necesidad de mantenerse en contacto con los amigos y de ésta manera sentirse apoyados.

La mayoría de los estudiantes universitarios consideran que utilizan estos dispositivos para recreación, y como medio de comunicación, sin dejar de lado que les sirven de cierta forma para buscar información general. En cuanto a su uso para los negocios lo consideran poco efectivos. Gómez, Roses & Farías (2012) corroboran éstos resultados al indicar en su investigación que en el diario vivir de los estudiantes universitarios se han implantado el uso de las redes sociales para interactuar con otras personas pero es muy escaso su uso para fines académicos. Algo semejante ocurre en los resultados arrojados en el estudio realizado por Martínez & Espinar (2012) donde resaltan en sus usos la íntima relación con la comunicación entre iguales y la recreación mientras son infrautilizados en el proceso de aprendizaje.

De acuerdo con ello, los resultados arrojaron que el correo electrónico, el Facebook y el WhatsApp se constituyen en los aplicativos de mayor uso en los estudiantes universitarios. Éste resultado refuerza la teoría de Heiman (2008) quien en su investigación concluye que los correos electrónicos influyen positivamente en los estudiantes ya que reflejan mayor percepción de apoyo social. Así mismo Bravo (2015) en su artículo periodístico realza la importancia que ha alcanzado el uso del WhatsApp entre los españoles, los datos recogidos por Strategy& revelan que la caída del sms, altamente rentable para las operadoras hasta el año 2012, ha sido igual de espectacular que el ascenso de Whatsapp.

Los datos anteriores reflejan como unos aplicativos van desplazando a otros en su uso, debido a que seducen de mejor manera la atención de los estudiantes universitarios.

En cuanto a la ayuda que buscan los universitarios a través de las TIC los datos arrojados por la encuesta denotan que la mayoría busca alguien con quien hablar, sin embargo, esa misma mayoría (93 %), nunca o casi nunca busca alguien para que los aconseje; lo cual coincide con el estudio de Pierce (2009) quien afirma que los sitios sociales en línea y la mensajería instantánea ya sea por el computador o por el celular reflejan la necesidad de los jóvenes de comunicarse con los demás.

La encuesta pone en evidencia como el factor recibir ayuda a través de éstos dispositivos es muy relativo en los estudiantes universitarios, quizás por el hecho de que se concibe el compañerismos en la institución mas no la amistad verdadera o por la dificultad de hacerlo cara a cara. Así pues, existe gran similitud en los resultados hallados por Fuente, Herrero &

Gracia (2010) quienes concluyen que el uso del internet ha ampliado las relaciones sociales existentes como alternativa para aquellas personas que se les dificulta la interacción cara a cara por miedo de sentirse aisladas o excluidas.

Otro dato relevante de la encuesta es el hecho de cómo el 73 % de los estudiantes busque por medio de éstos dispositivos alguien que le informe o le ayude a entender una situación, lo cual le proporciona bienestar y por ende mejor calidad de vida siendo éstos algunos de los efectos positivos de acuerdo con los hallazgos de Ávila- Toscano (2009). Reafirmando lo anterior, Alonso & cols. (2010) enfatizan la importancia de recibir apoyo social a través de la interacción con el otro pues el hecho de sentirse apoyados les proporciona seguridad y bienestar.

Por otra parte, en la encuesta se infiere que un 60 % de los universitarios busca ayuda algunas veces y casi siempre mediante los dispositivos electrónicos. Es pertinente traer a colación el estudio realizado por Cárdenas, Melengue, Pinilla, Carrillo & Chaparro (2010) cuyos resultados reflejan los efectos de mejoría en la salud tanto física como psicológica las personas que reciben apoyo social por medio de las TIC sintiéndose protegidos.

El anterior dato pone en relevancia como los dispositivos electrónicos ya hacen parte del quehacer estudiantil universitario.

9. Conclusiones

El objetivo principal de ésta investigación era describir la función que desempeñan las nuevas tecnologías en el apoyo social percibido como alternativa de convivencia en los estudiantes universitarios, lo cual se logró ya que a través del instrumento aplicado pudimos determinar la importancia de las TIC en el diario vivir de la población encuestada, quienes por medio de ellos dan y reciben recíprocamente el apoyo, ayuda o provisión que les ofrecen las personas pertenecientes a su red social causando efectos positivos en su salud física y mental conllevando a una mejor calidad de vida.

En atención a lo anterior, se valida la presente investigación, en el propósito de resaltar como las nuevas tecnologías pueden influir significativamente en el bienestar de los estudiantes universitarios; sirviendo de soporte mediático para establecer relaciones sociales más fructíferas y como posibles fuentes de apoyo social.

Acorde con los objetivos específicos trazados en ésta investigación, enfocados en las variables Apoyo Social, Nuevas Tecnologías y Convivencia se puede concluir:

Se concluye con validez, que las Tecnologías de la Comunicación y la Información, han tenido un impacto significativo en la sociedad actual, influyendo decididamente en el modo que se comunican los seres humanos y siendo parte de la cotidianidad de todos los estamentos sociales, incluyendo el ámbito universitario.

Las TIC se han convertido en un medio eficaz de comunicación que permite un mayor acercamiento entre las personas, su interactividad contribuye en el fortalecimiento de las relaciones humanas. Para el caso de los estudiantes universitarios, los instrumentos tecnológicos de información y comunicación, colaboran en la generación de un ambiente de convivencia y de progreso, y siendo espacios comunicativos que son validados y apoyados por amigos, familiares y la comunidad universitaria en general.

La literatura sobre las TIC en el ámbito educativo, afianzan el hecho de que el uso de las TIC puede suponer un desafío curricular latente al abrir ámbitos para el ejercicio de la libertad en la toma de decisiones individuales acerca de cómo, cuándo, qué y con quiénes aprender.

El apoyo social percibido característico de la muestra es el emocional e informacional puesto los jóvenes universitarios siempre están buscando a través de las TIC alguien que los guíe o aconseje y así mismo buscar información general.

Los resultados el trabajo de campo evidencian, acerca de la importancia que tiene estos dispositivos electrónicos de comunicación en la vida diaria de los estudiantes universitarios, lo cual, se hacen imprescindibles para sus actividades educativas. Aunque es bien cierto que las TIC no pueden reemplazar el afecto y el sentir humano, si es evidente, que es un medio que tiene una influencia positiva en la comunicación social de los estudiantes universitarios, y de cómo sus potencialidades comunicativas posibilitan una mejor convivencia humana y específicamente, un mayor apoyo social dentro del ámbito universitario.

10. Bibliografía

- ADELL, J. (1998). Nuevas tecnologías e innovación educativa. *Organización y gestión educativa*, 3-7.
- Alemañy Martínez, C. (2009). Redes sociales: Una nueva vía para el aprendizaje. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*.
- Alonso, J. (2005). Comunicar en Internet: El papel interactivo de los sujetos en los nuevos medios. *Redalyc.org*, 57-78.
- Alonso, L. R. (2010). Percepción del envejecimiento y bienestar que tienen los adultos mayores del Hogar Geriátrico San Camilo de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Salud Uninorte*, 250-259.
- Amar, J. A. (2011). Relación entre las redes personales y calidad de vida en individuos desmovilizados del conflicto armado colombiano. *Universitas Psychologica*, 355-369.
- Antonucci, T. C. (1996). Social networks, support and integration. *Encyclopedia of gerontology: Age, aging and the aged*, 505-515.
- Aracely Dávila Figueras, R. R. (2011). Niveles de ansiedad, depresión y percepción de apoyo social en estudiantes de odontología de la Universidad de Chile. *Redalyc.org*, 147-172.
- Aranda, C. P. (2002). Jubilación, trastornos psicológicos y redes sociales de apoyo en el adulto mayor jubilado de Guadalajara, Jal. México. *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 29,169-174.
- ASUR FUENTE, J. H. (2010). INTERNET Y APOYO SOCIAL: SOCIABILIDAD ONLINE Y AJUSTE PSICOSOCIAL EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *Acción Psicológica*, 9-15.
- ÁVILA-TOSCANO, J. H. (2009). REDES SOCIALES, GENERACIÓN DE APOYO SOCIAL ANTE LA POBREZA Y CALIDAD DE VIDA. *REVISTA IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA: CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 65-73.
- B.R., M. M. (1995). *La aldea global*. Barcelona: Gedisa.
- Barrera, M. (1980). A method for the assessment of Social Support networks in community survey research. *Connections*, 8-13.
- Barrera, M. (1981). *Social support in the adjustment of pregnant adolescents: Assessment Issues*. Beverly Hills: Califi. Sage. Pub.

- Barrera, M. (1986). Distinctions between social support concepts, measures and models. *American Journal of Community Psychology*, 413-445.
- Barrera, M. J., & Sandler, I. &. (1981). Preliminary Development of a Scale of Social Support: Studies on Collage Students. *American Journal of Community Psychology*, 435-447.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo Veintiuno, España Editores, S.A.
- Beranuy, M. &.-C. (2007). El móvil en la sociedad de la comunicación. *Globalización y salud mental*, 369-391.
- Berkman, L. &. (1979). Social networks, Host resistance, and mortality: A nine year follow-up study of Alameda County residents . *American Journal of Epidemiology*, 109, 186-204.
- Bianchi, A. &. (2005). Psychological predictors of problem mobile phone use. *Cyberpsychology & Behavior*, 39-51.
- Borda, M. C. (2013). Depresión y factores de riesgos asociados en embarazadas de 18 a 45 años asistentes al Hospital Niño Jesús en Barranquilla (Colombia). *Revista Salud Uninorte*, 394-404.
- Bovard, W. (1990). The effects of social stimuli in the response to stress. *Psychol. Bulletin*, 267-277.
- Bowling, A. (1991). Social Networks, Health, and Emotional Well-being Among the Oldest Oíd in London. *Journal of Gerontology. Social Sciences*, 520-532.
- Bravo Cuiñas, A. (25 de Febrero de 2015). España es el país europeo con más uso del WhatsApp. *El Mundo*.
- Brownell, S. A. (1984). Toward a Theory of Social Support: Closing Conceptual Gaps. *Journal of Sociat Issues*, 11-36.
- BUCKINGHAM, D. (2002). *Crece en la era de los medios electrónicos*. Madrid: Morata.
- Caplan, G. (1974). *Support systems and community mental health*. New York: Basic Books.
- Carles, C. C. (2008). *Psicología de la Educación Virtual*. Madrid: Morata, S. L.
- Cassel, J. (1974). Psychosocial processes and stress: theoretical formulations. *International Journal of Health Services*, 471-482.
- Castells, M. (2001). *La galaxia Internet*. Barcelona: Areté.
- CASTELLS, M. y. (1986). *El desafío tecnológico. España y las nuevas tecnologías*. Madrid: Alianza Editorial.

- Castrillón, E. P. (2010). Las redes sociales de Internet: también dentro de los hábitos de los estudiantes universitarios. *Anagramas*, 107-116.
- Cavanaugh, J. C. (1998). Friendship and social networks among older people. *Clinical Geropsychology*, 137-140.
- Chacón, A. B. (1992). Apoyo Social percibido: su efecto protector frente a los acontecimientos vitales estresantes. *Psicología Social*, 53-59.
- Christensen, T. (2009). "Connected presence" in distributed family life. *New Media Society*, 433-451.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 300-315.
- Cohen, S. &. (1985). *Issues in the study and applications of social support*. Orlando: Academic Press.
- Cohen, S. &. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 310-357.
- Cohen, S. (1985). *Issues in the study and application of social support*. Orlando: Academic.
- Cohen, S. (1988). Psychological models of the role of social support in the etiology of physical disease. *Health Psychology*, 267-297.
- Colom, A. J. (1988). *Tecnología y medios educativos*. Madrid: Cincel.
- Criado, M. A. (06 de Mayo de 2007). *Enfermos del móvil*. Recuperado el 13 de Enero de 2015, de El mundo.es: <http://www.el-mundo.es/ariadna/2005/218/1106327395.html>
- Del Moral, J. (2005). *Redes Sociales: ¿moda o nuevo paradigma*. Madrid: Asociación de usuarios de internet.
- Derenowski Fleury, J. (1991). Wellness motivation in cardiac rehabilitation. *Heart and Lung*, 1, 3-15.
- Diana Carolina Cárdenas-Corredor, B. M.-D.-G.-D. (2010). Soporte social con el uso de las TIC para cuidadores de personas con enfermedad crónica: un estado del arte. *AQUICHAN*, 204-213.
- Díaz Veiga, P. (1985). *Redes sociales y comportamiento efectivo en ancianos*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Díaz Veiga, P. (1987). *Evaluación del apoyo social*. Madrid: Pirámide.

- Dohrenwend, B. &. (1981). *Life stress and psychopathology*. Washington, D.C.: Government Printing Office.
- Durkheim, E. (1951). *Suicide: A study in Sociology*. Glencoe, Illinois: The Free Press.
- Echeburúa, E. (1999). *¿Adicciones sin drogas?* Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Echeburúa, E. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: Un nuevo reto. *ADICCIONES*, 91-96.
- EFE. (7 de Abril de 2011). *El Espectador*. Recuperado el 25 de Octubre de 2014, de El Espectador: <http://www.elespectador.com/tecnologia/universitarios-adictos-dispositivos-electronicos-articulo-261567>
- Enrique Gracia, G. M. (1994). APOYO SOCIAL Y MALTRATO INFANTIL: UN ESTUDIO EN ESPAÑA Y COLOMBIA. *Revista Interamericana de Psicología*, 13-24.
- ESPINAR RUIZ, E. &. (2008). Jóvenes conectados: las experiencias de los jóvenes con las nuevas tecnologías. *RES. Revista Española de Sociología*, 109-122.
- Fernández, O. (22 de Septiembre de 2004). <http://www.monografias.com>. Recuperado el 23 de Octubre de 2014, de <http://www.monografias.com>: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6052.pdf
- Fernández-Ríos, L. T. (1992). *Apoyo social: implicaciones para la psicología de la salud*. Valencia: Promolibro.
- Fuertes, A. B. (1992). *Revista de Psicología Social*, 53-59.
- GABRIELA TOPA, J. A. (2010). APOYO SOCIAL ONLINE E IDENTIFICACIÓN CON EL GRUPO: SU INFLUENCIA SOBRE LAS QUEJAS DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN VITAL. *ACCIÓN PSICOLÓGICA*, 53-64.
- García-Valcárcel, A. (1996). *Las Nuevas Tecnologías en la Formación del Profesorado*. Madrid.: Narcea.
- Giménez Romero, C. (2005). *Cuadernos del Observatorio de las migraciones y de la convivencia intercultural de la ciudad de Madrid*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- GISBERT, M. y. (1992). *Technology based trainging. Formador de formadores en la dimensión ocupacional*. Tarragona: Documento policopiado.
- Gottlieb, B. H. (1983). *Social support strategies: Guidelines for mental health practice*. Beverly Hills, EE.UU: Sage Publications.


- Gracia, E. (1997). *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Barcelona: Paidós.
- Haddon, L. (2004). Domestication and mobile telephony. *SCIELO*, 43-56.
- Heiman, T. (2008). The Effects of E-Mail Messages in a Distance Learning University on Perceived Academic and Social Support, Academic Satisfaction, and Coping. *ERIC*, 12.
- Henderson, S., Duncan-Jones, P., & Byrne, D. &. (1980). Measuring relationships: The Interview Schedule for Social Interaction. *Psychological Medicine*, 723-734.
- HERRERO, E. G. (2006). LA COMUNIDAD COMO FUENTE DE APOYO SOCIAL: EVALUACIÓN E IMPLICACIONES EN LOS ÁMBITOS INDIVIDUAL Y COMUNITARIO. *Latinoamericana de Psicología*, 327-342.
- Hicks, J. E. (2001). Gender, emotional support, and well-being among the rural elderly. . *Sex Roles*, 15-30.
- Hobfoll, S. &. (1988). *The processes and mechanics of social support*. London: London Willey and Son.
- House, J. &. (1985). *Measures and concepts of social support*. London: Academic Press.
- House, J. (1981). *Work Stress and Social Support*. Addison-Wesley.
- Johansson, A. &. (2004). Internet addiction: characteristics of a questionnaire and prevalence in Norwegian youth (12-18 years). *Scandinavian Journal of Psychology*, 223-229.
- Johansson, A. y. (2004). *Internet addiction: characteristics of a questionnaire and prevalence in Norwegian youth (12-18 years)* . Scandinavian Journal of Psychology.
- Kahn, R. &. (1980). Convoys over the life course: Attachment, roles and social support. *Life-span development and behavior*, 253-268.
- Laura Alejandra Bonilla Obando, A. L. (2012). Impacto de la dependencia a las redes sociales virtuales sobre las habilidades de los estudiantes de la facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura extensión Ibagué. *Psicología Científica.com*, 14-20.
- Lazarus, R. y. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España : Martínez Roca.
- Lera, S. E. (1985). *El Futuro de las Telecomunicaciones Españolas. Perspectivas y Previsión Tecnológica. Perspectivas y previsión tecnológica*. Madrid.
- Lin, C.-P. (2010). Assessing the mediating role of online social capital between social support and instant messaging usage. *Electronic Commerce Research and Applications* , 105-114.
- Lin, N. (1986). *Modeling the effects of social support*. New York: Academic Press.

- Lin, N. D. (1979). Constructing social support scales. A methodological note. *Stress, Social Support and Schizophrenia Bulletin*, 73-89.
- Lin, N. D. (1986). *Social support, life events and depression*. Londres: Academic Press.
- Lin, N. S. (1979). Social support, stressful life events and illness. A model and an empirical test. *Journal of Health and Social Behavior*, 108-109.
- Lin, N. y. (1989). Life stress and health: Stressors and resources. *American Sociological Review*, 382-399.
- Linda Teresa Orcasita, A. F. (2012). Apoyo social y conductas sexuales de riesgo en adolescentes del municipio de Lebrija-Santander. *Revista de Psicología*.
- Lomnitz, L. (1994). *Redes sociales, cultura y poder: ensayos de antropología latinoamericana*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Londoño, N. E. (2012). Validación en Colombia del cuestionario MOS de apoyo social. *International Journal of Psychological Research*, 142-150.
- López-Cabanas, M. &. (1999). *Intervención Psicosocial y Servicios Sociales: Un enfoque participativo*. Madrid: Síntesis.
- Majd, M. (2009). Social support as a moderator of the relationship between anxiety and depression: An empirical study with adult survivors of Wenchuan Earthquake.
- Majó, J. &. (2002). *La Revolución en la Era de Internet*. Barcelona: Praxis.
- Marisol Gómez, S. R. (2012). El uso académico de las redes sociales en universitarios. *Comunicar- Revista Científica de Educomunicación*, 131-138.
- Marqueza Cornejo, M. L. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos en Humanidades*, 219-229.
- Martín Aguado, J. A. (1978). *Fundamentos de Tecnología de la Información*. Madrid.: Ediciones Pirámide, S. A.
- Martínez Gras, R. &. (2012). ADOLESCENTES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN ESPAÑA. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 109-122.
- Martínez Sánchez, F. (1995). *Nuevas Tecnologías de la Comunicación y su Aplicación en el Aula*. Marfil: Alcoy.
- MARTÍNEZ, F. (1996). La enseñanza ante los nuevos canales de comunicación. *Perspectivas de las nuevas tecnologías en la educación*, 101-119.

- McFarlane, A., Neale, K., Norman, G., & Roy, R. &. (1981). Methodological issues in developing a scale to measure social support. *Schizophrenia Bulletin*, 90-100.
- McKenzie, R. (1926). *The ecological approach to the study of the human community*. Chicago: University of Chicago Press.
- Medrano, G. (1993). *Nuevas Tecnologías en la Formación*. Madrid: Eudema.
- Mínguez, A. M. (2010). Las comunidades virtuales como nuevas formas de relación social: Elementos para el análisis. *Espéculo*.
- Moos, G. (1973). *Illness, Immunity and social interaction*. New York: John Willey.
- Muñoz-Rivas, M. J. (2005). La adicción al teléfono móvil. *Psicología Conductual*, 481-493.
- Myers, J. L. (1975). Life Events, Social Integration and Psychiatric Symptomatology. *Journal of Health and Social Behaviour*, 121-127.
- Norbeck, J. L. (1983). Further development of the Norbeck Social Support Questionnaire: Normative data and validity testing. *Nursing Research*, 4-9.
- Oliva et al. (2012). Uso y riesgo de adicciones a las nuevas tecnologías entre adolescentes y jóvenes andaluces. Sevilla, España: Aguaclara.
- Orcasita, L. &. (2010). La importancia del apoyo social en el bienestar de los adolescentes. *Psychologia: Avances de la disciplina*, 69-82.
- Orth-Gomer, K. (1994). *International epidemiological evidence for a relationship between social support and cardiovascular disease*. Nueva York: Plenum Press.
- Oscar Landete, A. B. (2000). Evolución histórica en el estudio del apoyo social. *Historia de la Psicología*, 589-596.
- Palma Rodríguez, R. (21 de Mayo de 2013). *Convivencia Ciudadana*. Recuperado el 20 de Enero de 2015, de Convivencia Ciudadana:
<http://conviveencomunidad.blogspot.com/2013/05/que-es-convivencia-y-cuales-son-sus.html>
- Pfizer, F. (2009). *La juventud y las redes sociales en Internet*. Madrid: Fundación Pfizer.
- Pfizer, F. (2009). *La juventud y las redes sociales en Internet*. Madrid.
- Pierce, T. (2009). Social anxiety and technology: Face-to-face communication versus technological communication among teens. *ELSEVIER*, 1367–1372.
- Procidano, M. &. (1983). Measures of perceived social support from friends and family. Three validation studies. *American Journal of Community Psychology*, 1-24.

- Roberts, S. (1988). Social support and help seeking: review of the literature. *Adv Nurs Sci*, 1-11.
- Rodrigo Mendizábal, I. (2002). *Cartografías de la comunicación : panoramas y estéticas en la era de la sociedad de la información*. Quito, Ecuador: Universidad Simón Bolívar & Abya- Yala.
- Rojo Villada, P. A. (1998). Convergencias de las Tecnologías de la Información en la Unión Europea. Repercusiones Socioeconómicas en España. *Tesis Doctoral*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Ruelas, A. L. (2014). El teléfono celular y los jóvenes sinaloenses. Adopción, usos y adaptaciones . *SCIELO*.
- Sánchez, A. (1991). *Psicología comunitaria. Bases conceptuales y operativas. Métodos de intervención*. Barcelona: PPU.
- Sánchez-Carbonell, X. B. (2008). La adicción a Internet y al móvil: ¿moda o trastorno? *Adicciones*, 149-160.
- Sarason, I. L. (1983). Assessing social support : the Social support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 127-139.
- Saussure, F. d. (1970). *Curso de lingüística general*. Buenos Aires: Losada.
- Schaefer, C. C. (1981). The health-related functions of social support. *Journal of Behavior Medicine*, 4, 381-406.
- Schroevers, M. R. (2003). Depressive symptoms in cancer patients compared with people from the general population: The role of sociodemographic and medical factors. *Journal of Psychosocial Oncology*, 1-26.
- Schumaker, S. &. (1984). Toward a theory of social support: closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues*, 11-36.
- Schwarzer, R. &. (1991). Social support and health: A theoretical and empirical overview. *Journal of Social and Personal Relationships*, 8, 99-127.
- Schwarzer, R. &. (1991). Empirical Overview Social support and health: A theoretical and. *Journal of Social and Personal Relationships*, 99-127.
- Sherbourne, C. S. (1991). The MOS Social Support Survey. *Social Science and Medicine*, 705-714.

- Smith E, M. D. (1997). *La psicología social y sus aplicaciones a diversos contextos*. Nueva York: Panamericana.
- Stroebe, W. &. (1996). The Social Psychology of Social Support. *Social psychology. Handbook of basic principles*, 597-621.
- Tapia, M. C. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos en Humanidades*, 219-229.
- Tardy, C. (1985). Social Suport Measurement. *American Journal of Community Psycology*, 187-202.
- Tilden, V. (1987). Social support of the chronically ilí individual. *Nurs Clin NorthAm*, 613-618.
- TURKLE, S. (1997). *La vida en la pantalla. La construcción de la identidad en la era de Internet*. Barcelona: Paidós.
- UNESCO. (1961). Resoluciones. *Actas de la Conferencia General*. París.: UNESCO.
- Vaux, A. (1988). *Social support: theory, research and intervention*. New York: Praeger.
- Vega Angarita, O. y. (2009). APOYO SOCIAL: ELEMENTO CLAVE EN EL AFRONTAMIENTO DE LA ENFERMEDAD CRÓNICA. *Enfermería Global*, 1-11.
- Verdú, V. (2005). *Yo y tú, objetos de lujo*. Barcelona: Debate.
- Wiener, N. (1948). *Cybernetics: Or control and communication in the animal and the machine*. Nueva York: The Technology Press.
- Wood, Y. (1984). *Social support and social networks: Nature and mesaurement*. San Francisco: McReynolds.

 UNIVERSIDAD DE LA COSTA	NORMAS PARA LA ENTREGA DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO A LA UNIDAD DE INFORMACION	VERSION: 02
		FECHA: Junio 2012
		CODIGO: DOC-VACRE- NETGUDI

ANEXO 1

CARTA DE ENTREGA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO

Barranquilla, Fecha

Marque con una X

Tesis ☒ Trabajo de Grado ☐

Yo Clara Isabel Charris Pertuz, identificado con
C.C. No. 22.546.874, actuando en nombre propio y como autor de la tesis y/o
trabajo de grado titulado Apoyo Social mediado por las nuevas
tecnologías como alternativa de convivencia en universidades presentado y
aprobado en el año 2015 como requisito para optar al título de
Magister en Educación;
hago entrega del ejemplar respectivo y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o
electrónico (DVD) y autorizo a la UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC, para que en los
términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de
1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en
todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública,
transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me
corresponden como creador de la obra objeto del presente documento.

Y autorizo a la Unidad de información, para que con fines académicos, muestre al mundo
la producción intelectual de la Universidad de la Costa, CUC, a través de la visibilidad de
su contenido de la siguiente manera:


Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de
la Facultad, de la Unidad de información, en el repositorio institucional y en las redes de
información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la institución y Permita
la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo,
para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato DVD o digital
desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

EL AUTOR - ESTUDIANTES, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es
original y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra
es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad ante la misma. PARÁGRAFO: En caso
de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los
derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL ESTUDIANTE - AUTOR, asumirá toda la
responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los
efectos, la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia se firma el presente documento en dos (02) ejemplares del mismo valor
y tenor, en Barranquilla D.E.I.P., a los _____ días del mes de _____ de Dos Mil
_____ 20 _____.

EL AUTOR - ESTUDIANTE. _____

FIRMA

 UNIVERSIDAD DE LA COSTA	NORMAS PARA LA ENTREGA DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO A LA UNIDAD DE INFORMACION	VERSION: 02
		FECHA: Junio 2012
		CODIGO:DOC-VACRE-NETGUDI

ANEXO 2
FORMULARIO DE LA DESCRIPCIÓN DE LA TESIS O DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DE LA TESIS O TRABAJO DE GRADO:

Apoyo Social mediado por las nuevas tecnologías, como alternativa de convivencia en estudiantes universitarios

SUBTÍTULO, SI LO TIENE:

AUTOR AUTORES

Apellidos Completos	Nombres Completos
Charis Pertuz	Clara Isabel .

DIRECTOR (ES)

Apellidos Completos	Nombres Completos
Lozano	José Eduardo

JURADO (S)

Apellidos Completos	Nombres Completos
Rico Ballisteros	Reinaldo

ASESOR (ES) O CODIRECTOR

Apellidos Completos	Nombres Completos

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Magister en Educación
 FACULTAD: Humanidades

PROGRAMA: Pregrado ____ Especialización ____

NOMBRE DEL PROGRAMA Maestría en Educación



NORMAS PARA LA ENTREGA DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO A LA UNIDAD DE INFORMACION

VERSION: 02

FECHA: Junio 2012

CODIGO: DOC-VACRE-NETGUDI

CIUDAD: Barranquilla AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO: _____

NÚMERO DE PÁGINAS _____

TIPO DE ILUSTRACIONES:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ilustraciones | <input type="checkbox"/> Planos |
| <input type="checkbox"/> Láminas | <input type="checkbox"/> Mapas |
| <input type="checkbox"/> Retratos | <input type="checkbox"/> Fotografías |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tablas, gráficos y diagramas | |

MATERIAL ANEXO (Video, audio, multimedia o producción electrónica):

Duración del audiovisual: _____ minutos.

Número de casetes de vídeo: _____ Formato: VHS _____ Beta Max _____ ¾ _____ Beta Cam _____

Mini DV _____ DV Cam _____ DVC Pro _____ Video 8 _____ Hi 8 _____

Otro. Cuál? _____

Sistema: Americano NTSC _____ Europeo PAL _____ SECAM _____

Número de casetes de audio: _____

Número de archivos dentro del DVD (En caso de incluirse un DVD diferente al trabajo de grado): _____

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o tener una mención especial): _____

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: Son los términos que definen los temas que identifican el contenido. (En caso de duda para designar estos descriptores, se recomienda consultar con la Unidad de Procesos Técnicos de la Unidad de información en el correo biblioteca@cuc.edu.co, donde se les orientará).

ESPAÑOL

Apoyo Social
Nuevas Tecnologías
Convivencia

INGLÉS

Social Support
New Technologies
Coexistence

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras-1530 caracteres):

El objetivo de este estudio es describir la función que desempeñan las nuevas tecnologías en el apoyo social percibido como alternativa de convivencia en universitarios.

The aim of this study is to describe the role of new technologies in the social support perceived as convivial alternative collage students.